

**¡Conoce La Nueva Herramienta Para Que  
Los Clientes Persona Natural Consulten y  
radiquen en línea sus Peticiones Quejas y  
Reclamos (PQR´s)!**

Banco de Bogotá 

Squad Postventa Persona Natural  
COE/ BdB +Ágil

# ÍNDICE

---

¿Qué es Consulta y Radicación de Quejas y Reclamos?

---

¿Quiénes pueden Acceder?

---

¿Cómo ingreso a la herramienta?

---

¿Cómo funciona?

---

Otras pantallas

# ¿Qué es Consulta y radicación de Quejas y Reclamos?

Es una herramienta que está dentro de Banca Virtual y que le permite al cliente:

- 1 Realizar consultas de sus Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes radicados en los últimos 6 meses a partir de la fecha de consulta. Se exceptúan de esta consulta las solicitudes que se interpongan a través de entes externos.
- 2 Radicar las solicitudes de forma autogestionada sin necesidad de tener contacto con otro canal del Banco.

# ¿Quiénes pueden acceder?

- ✓ Pueden acceder los clientes persona natural del Banco
  - \* Clientes con autenticación en Banca Virtual

# ¿Cómo ingreso a la herramienta?

Banco de Bogotá 

## Ingreso a Banca Virtual

Encontrarás acceso aun solo clic.

1. Ingresa a [virtual.bancodebogota.co](https://virtual.bancodebogota.co)
2. Ingresa los datos solicitados en la pantalla

virtual.bancodebogota.co

Banco de Bogotá

Bienvenido a tu nueva Banca Virtual

Ingresa con tu **Clave Segura**

Documento: C.C. | Número: #

Clave Segura

Ingresar ahora

Ingresar con Tarjeta Débito

¿Cómo ingresar al portal anterior?  
Acá te contamos paso a paso

Contáctanos  
Comunícate por nuestros canales

Este sitio está protegido por reCAPTCHA y aplican las

## Ingreso a Consulta y Radicación de quejas y reclamos

3. Dirígete al botón de Ayuda.

4. Selecciona la opción “Ver mis peticiones”

The screenshot shows a user interface for a bank's help center. At the top left, there is a logo and the text "Buenas tardes Jessica". At the top right, there is a navigation bar with "Ayuda ?" and "Salida segura" (circled in yellow). Below the navigation bar, there is a "Centro de Ayuda" section with a "Atras" button. The main content area is titled "¿Cómo podemos ayudarte?" and contains two buttons: "Ver mis peticiones" (circled in yellow) and "Contactar al banco". Below these buttons, there is a section for "Preguntas y búsquedas frecuentes".

## Bandeja de solicitudes


5. Visualiza la bandeja de solicitudes de tus consultas, quejas o reclamos.


¿Bajo qué estados puedo encontrar la PQR?

**En Trámite:** Estado en el cual el Banco de Bogotá se encuentra gestionando la solicitud del cliente dentro del tiempo establecido.

**Trámite extendido:** Estado en el cual el Banco de Bogotá se encuentra gestionando la solicitud del cliente y por situaciones particulares no pudo emitir la respuesta en el tiempo inicialmente establecido.




**Resuelta:** Estado en el que el Banco de Bogotá remitió una respuesta al cliente”



**Banco de Bogotá**  Salir 

### Estado de tus solicitudes

Revisa tus solicitudes

-  **Aclaración CDTs, Cuentas AFC y Acciones** En trámite   
Número de radicación: 98762345123865  
Fecha de radicación: 01 de agosto 2020  
Daremos respuesta a tu solicitud el: 10 de agosto 2020
-  **Movimiento no reconocido en tarjeta de crédito** Resuelta   
Número de radicación: 098762345123865  
Fecha de radicación: 01 de mayo 2020  
Fecha de cierre: 05 de mayo 2020
-  **Solicitud de certificados** Trámite extendido   
Número de radicación: 00002345123865  
Fecha de radicación: 15 de abril 2020  
Daremos respuesta a tu solicitud en: 8 días hábiles a partir del 30 de junio 2021



## Estado en trámite

6. Al hacer clic en cualquiera de las solicitudes que encuentres **En trámite**, podrás acceder a la información detallada de la solicitud como se muestra en la imagen.

The screenshot shows the 'Detalle de tu solicitud' (Detail of your request) screen in the Banco de Bogotá app. At the top, there is a navigation bar with 'Atrás' (Back) on the left, the 'Banco de Bogotá' logo in the center, and 'Salir' (Logout) on the right. Below the navigation bar, the title 'Detalle de tu solicitud' is displayed, followed by the subtitle 'Revisa tu expediente completo' (Review your complete file).

The main content area features a card with the title 'Aclaración CDTs, Cuentas AFC y Acciones' (Clarification of CDTs, AFC Accounts and Actions) and a status indicator 'En trámite' (In progress). Below the title, the 'Estado de tu solicitud:' (Status of your request:) is shown as a horizontal progress bar with three stages: 'Radicado' (Submitted), 'En trámite' (In progress), and 'Resuelto' (Resolved). The 'En trámite' stage is currently active, indicated by a blue circle and a line extending to the right.

Below the progress bar, a message states: 'El área de soluciones analizará tu solicitud, la resolveremos en el transcurso del día 10 de agosto 2020.' (The solutions area will analyze your request, we will resolve it during the course of the day 10 of August 2020.)

The card also contains a 'Descripción:' (Description) section with the text: 'Quiero información de mis acciones adquiridas en el Banco de Bogotá' (I want information about my actions acquired in the Banco de Bogotá). To the right of the description, there are several key-value pairs: 'Fecha de radicación:' (Date of filing) 01 de agosto 2020, 'Número de radicación:' (Filing number) 98762345123865, 'Producto:' (Product) Cuenta de ahorros (Savings account), and 'Número de producto:' (Product number) \*\*\*\* \* 3456.

## Estado trámite extendido

6. Al hacer clic en cualquiera de las solicitudes que encuentres en **Trámite extendido**, podrás acceder a la información detallada de la solicitud como se muestra en la imagen.

The screenshot shows the 'Detalle de tu solicitud' screen in the Banco de Bogotá app. At the top, there is a navigation bar with 'Atrás' on the left, the 'Banco de Bogotá' logo in the center, and 'Salir' on the right. Below the navigation bar, the title 'Detalle de tu solicitud' is displayed, followed by the subtitle 'Revisa tu expediente completo'. The main content area features a document icon and the title 'Aclaración CDTs, Cuentas AFC y Acciones'. A red badge in the top right corner indicates 'Trámite extendido'. Below this, a progress bar shows the status of the request: 'Radicado' (filled), 'En trámite' (filled), 'Trámite extendido' (empty), and 'Resuelto' (empty). A text block explains the delay: 'En atención a tu solicitud, te contamos que debido a que se requiere un análisis detallado y una verificación adicional de archivos, no logramos atenderla dentro del plazo inicialmente establecido, seguimos trabajando en tu caso. Por este motivo te daremos respuesta en 8 días hábiles a partir del 29 de abril 2020.' Below this, there are two columns of details: 'Descripción' (Quiero información de mis acciones adquiridas en el Banco de Bogotá) and 'Fecha de radicación' (01 de agosto 2020); 'Registro de petición' (Titular informa que no se cumplió la gratuidad... Solicita la reversión del diferido... E-mail registrado en CRM cristian.pena.villa@gmail.com) and 'Número de radicación' (98762345123865); 'Producto' (Cuenta de ahorros) and 'Número de producto' (\*\*\*\* \* 3456).

## Estado Resuelta

6. Al hacer clic en cualquiera de las solicitudes que encuentres es estado **Resuelta**, podrás acceder a la información detallada de la solicitud como se muestra en la imagen.

6.1 El cliente puede realizar la descarga de la respuesta haciendo clic en “Aquí”.

The screenshot shows the 'Detalle de tu solicitud' page for a request titled 'Aclaración CDTs, Cuentas AFC y Acciones'. The status is 'Resuelta'. A progress bar shows three stages: 'Radicado', 'En trámite', and 'Resuelto', with the final stage being active. The description states: 'Quiero información de mis acciones adquiridas en el Banco de Bogotá'. The registration of the petition includes: 'Titular informa que no se cumplió la gratuidad. Sin embargo fue aplicado a la tarjeta de crédito No \*\*\*\* 1111 con fecha 26/jun/2021. Solicita la reversión del diferido. Cliente solicita confirmar la atención a esta queja al: E-mail registrado en CRM cristian.pena.villa@gmail.com'. A link 'Aquí' is circled in yellow, indicating where to click to download the response. On the right, a table provides additional details: 'Fecha de radicación: 01 de agosto 2020', 'Número de radicación: 98762345123865', 'Producto: Cuenta de ahorros', 'Número de producto: \*\*\*\* \* 3456', and 'Fecha de cierre: 19 de agosto 2020'.

Atrás **Banco de Bogotá** Salir

### Detalle de tu solicitud

Revisa tu expediente completo

**Aclaración CDTs, Cuentas AFC y Acciones** Resuelta

Estado de tu solicitud:

Radicado En trámite Resuelto

**Descripción:**  
Quiero información de mis acciones adquiridas en el Banco de Bogotá

**Registro de petición:**  
Titular informa que no se cumplió la gratuidad. Sin embargo fue aplicado a la tarjeta de crédito No \*\*\*\* 1111 con fecha 26/jun/2021. Solicita la reversión del diferido. Cliente solicita confirmar la atención a esta queja al: E-mail registrado en CRM cristian.pena.villa@gmail.com

Descarga la respuesta a tu solicitud [Aquí.](#)

**Fecha de radicación:**  
01 de agosto 2020

**Número de radicación:**  
98762345123865

**Producto:**  
Cuenta de ahorros

**Número de producto:**  
\*\*\*\* \* 3456

**Fecha de cierre:**  
19 de agosto 2020

✓ Solicitud que se resolvió sin pasar por el estado de trámite extendido

## Estado Resuelta

6. Al hacer clic en cualquiera de las solicitudes que encuentres es estado **Resuelta**, podrás acceder a la información detallada de la solicitud como se muestra en la imagen.

6.1 El cliente puede realizar la descarga de la respuesta haciendo clic en “Aquí”.

The screenshot shows the 'Detalle de tu solicitud' (Detail of your request) page in the Banco de Bogotá app. At the top, there is a navigation bar with 'Atrás' (Back), the 'Banco de Bogotá' logo, and 'Salir' (Logout). Below the navigation bar, the title 'Detalle de tu solicitud' and subtitle 'Revisa tu expediente completo' (Review your complete file) are displayed. The main content area features a card titled 'Aclaración CDTs, Cuentas AFC y Acciones' with a 'Resuelta' (Resolved) status indicator. A progress bar shows four stages: 'Radicado' (Submitted), 'En trámite' (In progress), 'Trámite extendido' (Extended processing), and 'Resuelto' (Resolved), with the final stage being active. The card contains the following information:

- Descripción:** Quiero información de mis acciones adquiridas en el Banco de Bogotá
- Registro de petición:** Titular informa que no se cumplió la gratuidad. Sin embargo fue aplicado a la tarjeta de crédito No \*\*\*\*\* 1111 con fecha 26/jun/2021. Solicita la reversión del diferido. Cliente solicita confirmar la atención a esta queja al: E-mail registrado en CRM cristian.pena.villa@gmail.com
- Fecha de radicación:** 01 de agosto 2020
- Número de radicación:** 98762345123865
- Producto:** Cuenta de ahorros
- Número de producto:** \*\*\*\* \* 3456
- Fecha de cierre:** 19 de agosto 2020

At the bottom of the card, there is a link that says 'Descarga la respuesta a tu solicitud [Aquí](#).' This link is circled in yellow in the original image.

✓ Solicitud que se resolvió, sin embargo, paso por el estado de trámite extendido

## 7. Ingreso a Nueva Solicitud

1. Cliente sin solicitudes por consultar

2. Cliente con solicitudes por consultar



No tienes ninguna solicitud.  
Acá se mostrarán las solicitudes radicadas.



	<b>Fraude Banca móvil</b> <span>En trámite</span> >
Número de radicación: 98762345123865 Fecha de radicación: 01 de agosto 2020 Daremos respuesta a tu solicitud el: 10 de agosto 2020	
	<b>Movimiento no reconocido en tarjeta de crédito</b> <span>Resuelta</span> >
Número de radicación: 098762345123865 Fecha de radicación: 01 de mayo 2020 Fecha de cierre: 05 de mayo 2020	
	<b>Solicitud de certificados</b> <span>Trámite extendido</span> >
Número de radicación: 00002345123865 Fecha de radicación: 15 de abril 2020 Daremos respuesta a tu solicitud en: 8 días hábiles a partir del 30 de junio 2021	



## 8. Elección del producto

El cliente podrá visualizar todos los productos (Cuentas ahorros, Cuentas Corrientes, Tarjetas de Crédito y Créditos) que tenga con el Banco, para que seleccione la opción sobre la que desea radicar su solicitud.

The screenshot shows the 'Crea una nueva solicitud' (Create a new request) screen in the Banco de Bogotá app. At the top, there is a navigation bar with a back arrow labeled 'Atrás', the Banco de Bogotá logo, and a 'Salir' (Logout) button with an external link icon. Below the header, the title 'Crea una nueva solicitud' is followed by the instruction 'Selecciona el producto sobre el cual deseas iniciar una solicitud' (Select the product on which you want to start a request). The screen is divided into two sections: 'Cuentas' (Accounts) and 'Créditos' (Credits). Under 'Cuentas', there is one option: 'AH Cuentas Privadas' (Private Accounts) with the number 'No \*\*\*\*\*0197'. Under 'Créditos', there are two options: 'M/L Créd. Emp. Viviend No Conv 1' (Mortgage Credit for Employees, Non-convertible) with 'No \*\*\*\*\*0474', and 'M/L Campaña Preaprobados' (Pre-approved Campaign) with 'No \*\*\*\*\*6678'. Each option has a right-pointing chevron icon.

## 9. Elección de motivo, categoría y descripción

De acuerdo con el producto seleccionado por el cliente se le desplegarán las opciones activas para motivo, categoría y descripción.

[← Atrás](#) **Banco de Bogotá**  [Salir](#) 

M/L Créd.Emp.Viviend No Conv 1 No \*\*\*\*\*0474  
Ingresa la información solicitada en cada campo

Fecha de radicación: 04 agosto 2021

Motivo de la solicitud

Pagos, desistimientos y procesos de cobranza ▾

Categoría

Aclaración Cartera Vigente (no leasing/ libranza) ▾

Descripción

Las condiciones del desembolso de mi crédito son diferentes a las of... ▾

**Continuar**

## 9. Elección de motivo, categoría y descripción

Actualmente el front tiene activas las siguientes opciones:

PRODUCTO	TIPIFICACION	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
CARTERA	477	Aclaración Cartera Vigente (no leasing/ libranza)	Quiero saber cómo se aplicó mi pago
CARTERA	477		Realicé el pago total de mi crédito y el banco me sigue cobrando
CARTERA	477		Realicé el pago de mi crédito y no está aplicado
CARTERA	477		Las condiciones del desembolso de mi crédito son diferentes a las ofrecidas
CARTERA	477		Quiero saber cuáles son las condiciones iniciales de mi crédito/contrato
CARTERA	477		Solicito aclaración sobre el cobro de intereses
CARTERA	477		Solicito aclaración sobre el cobro del (FGA) / (FNG)
CARTERA	477		Quiero desistir del crédito desembolsado
CARTERA	229	Ajustes de Pago	Quiero modificar la aplicación del pago extraordinario a mi crédito
CARTERA	229		Solicito el reintegro del doble pago realizado a mi crédito
CUENTAS AH/CTE	992	CRM:Aclaración CDTs,Cuentas AFC y Acciones	Quiero información de mi Cuenta de Ahorro y Fomento a la Construcción (AFC)
CUENTAS AH/CTE	992		Quiero información de mis acciones adquiridas en el Banco de Bogotá
CUENTAS AH/CTE	993	Aclaración de cobros de Impuesto o Embargos	Requiero información del cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF)
CUENTAS AH/CTE	993		Requiero información sobre el embargo de mi cuenta



## 9. Elección de motivo, categoría y descripción

Actualmente el front tiene activas las siguientes opciones:

PRODUCTO	TIPIFICACION	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
CUENTAS AH/CTE	994	Aclaración de movimientos en el extracto	Quiero información de la nota débito/crédito reflejado en mi extracto
CUENTAS AH/CTE	994		Quiero información sobre mis comisiones, cuotas de manejo y portafolio
CUENTAS AH/CTE	994		Solicito información del débito que efectuaron en mi cuenta
CUENTAS AH/CTE	994		Solicito información sobre mis transferencias y pagos de servicios
TARJETA DE CREDITO	54	Aclaración de Compra de Cartera	No acepté la compra de cartera y me la aplicaron
TARJETA DE CREDITO	54		Acepté compra de cartera y no me la aplicaron
TARJETA DE CREDITO	54		Solicito aclaración sobre el cobro de intereses
TARJETA DE CREDITO	453	Aclaración de pagos y cobros	Solicito aclaración del cobro por Fondo Garantía de Antioquia (FGA)
TARJETA DE CREDITO	453		Solicito aclaración de la aplicación del pago realizado a mi tarjeta
TARJETA DE CREDITO	453		Solicito aclaración de seguros, Gravamen Movimientos Financieros (GMF) y otros
TC/CARTERA/CTA AH-CTE	170		Reporte en Centrales de Riesgo
TC/CARTERA/CTA AH-CTE	170	Quiero saber por qué estoy reportado en DATA C	
TC/CARTERA/CTA AH-CTE	170	Tengo inconvenientes con el codeudor asociado a mi obligación	
TC/CARTERA/CTA AH-CTE	170	Tengo inconvenientes con el reporte en centrales de información	
TC/CARTERA/CTA AH-CTE	170	Tengo inconvenientes por consulta realizada en centrales de información (huella)	
TC/CARTERA/CTA AH-CTE	170		

## 9. Elección de motivo, categoría y descripción

Si el cliente elige la opción “Otro” ya sea en motivo, categoría o descripción, se le dará la información para pasar con un asesor de WhatsApp o comunicarse con la servilínea

[← Atrás](#) Banco de Bogotá

M/L Crédito de Consumo Libre No \*\*\*\*\*2932

Ingresar la información solicitada en cada campo

Fecha de radicación: 08 noviembre 2021

Motivo de la solicitud


Otro ▼

Categoría

Selecciona ▼

Descripción

Selecciona ▼

 Estamos trabajando en mejorar nuestros servicios, pronto encontrarás más opciones para radicar tus solicitudes, si no encuentras la opción que estabas buscando, te invitamos a comunicarte con nuestra línea de WhatsApp dando clic [Aquí](#) o con nuestra línea telefónica al 3820000 en Bogotá o a nivel nacional al 0180000518877.

## 10. Campos adicionales para radicar la solicitud

De acuerdo con el producto seleccionado por el cliente se le desplegarán las opciones activas para motivo, categoría y descripción

The screenshot shows a web form for Banco de Bogotá. At the top, there are navigation links 'Atrás' and 'Salir', and the bank's logo. The title of the form is 'M/L Créd. Emp. Viviend No Conv 1 No \*\*\*\*\*0474'. Below the title, it says 'Ingresa la información solicitada en cada campo'. The form is divided into two main sections: a date selection section and a details section. The date section is titled 'Fecha en la que desembolsamos tu crédito' and has three input fields for 'Día', 'Mes', and 'Año'. The details section is titled 'Detalle adicional de tu solicitud (opcional)' and has a large text area with the placeholder 'Ingresa el detalle' and a character count of '150 caracteres'. At the bottom of the form is a button labeled 'Crear Solicitud'. To the right of the form is a 'Resumen' (Summary) box containing the following information: 'Fecha de radicación: 04 agosto 2021', 'Motivo de la solicitud: Pagos, desistimientos y procesos de cobranza', 'Categoría: Aclaración Cartera Vigente (no leasing/ libranza)', and 'Descripción: Las condiciones del desembolso de mi crédito son diferentes a las ofrecidas'.

## 11. Visualización de la solicitud creada

Cuando el cliente diligencia la totalidad de los campos se activa el botón de crear solicitud, confirma la creación de la solicitud y el aplicativo lo lleva a la bandeja de solicitudes donde podrá consultar su nueva PQR's.

# Otras Pantallas

Banco de Bogotá 

## 12. Situaciones adicionales

### ✓ Pantalla de inactividad

Si se detecta inactividad del cliente por más de 10 minutos dentro de la herramienta de consulta de PQR's le aparecerá la siguiente pantalla



### ✓ Pantalla doble sesión de consulta y radicación de quejas y reclamos abierta

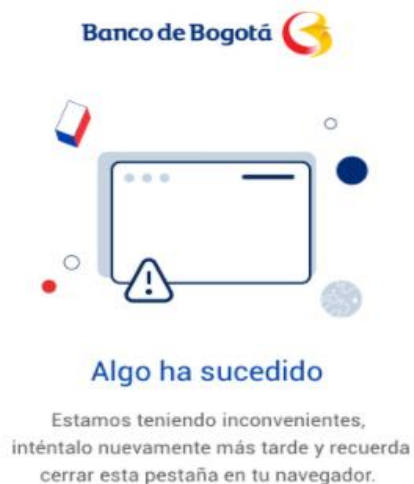
Si se detecta que el cliente abre la ventana de consulta de PQR's 2 veces se visualiza la siguiente pantalla



## 12. Situaciones adicionales

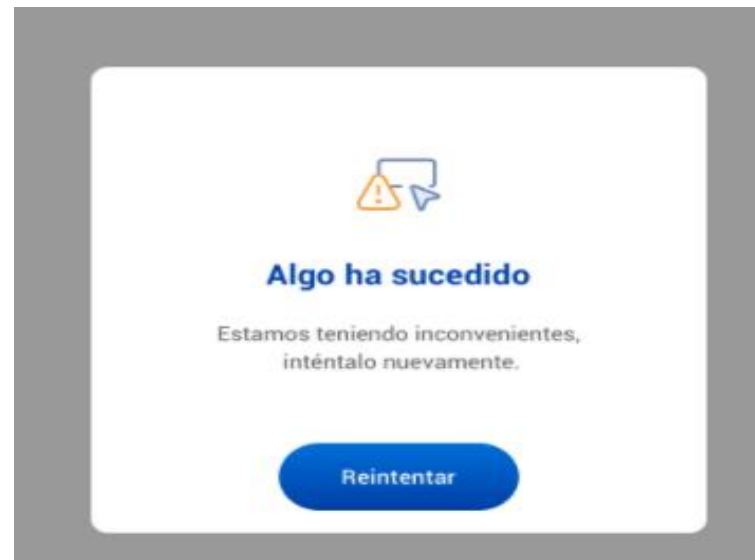
### ✓ Pantalla de error situación 1.

Visualizarás esta pantalla cuando exista algún tipo de falla al ingresar a la opción de consulta y radicación de solicitudes



### ✓ Pantalla de error situación 2

Visualizarás esta pantalla cuando exista algún tipo de falla en la consulta y radicación de las solicitudes, al interior del aplicativo. El botón reintentar te permitirá hacer un llamado de la funcionalidad



**¡GRACIAS!**

**Banco de Bogotá**

