



BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL



No Radicado: 2-2021-1776

Fecha: 19/01/2021 16:28:46  
Destino: SISTEMA DISTRITAL PARA LA  
Anexos: N/A  
Copia: N/A  
www.secretariageneral.gov.co

4221000  
Bogotá D.C.

Señores

**USUARIOS FUNCIONARIOS**

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Bogotá te escucha  
Entidades Distritales  
Ciudad

**Asunto:** Socialización del Plan Anual de Capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha 2021.

Cordial Saludo,

En desarrollo del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el marco de las competencias institucionales dispuestas en el Decreto Distrital 425 de 2016, presenta a continuación el Plan de Capacitación Funcional para la vigencia 2021, de los módulos que hacen parte integral del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la cual está dirigida a los funcionarios de las diferentes entidades y organismos distritales, que son responsables de manejo, operación y atención de peticiones ciudadanas en el sistema.

Por consiguiente y en virtud de la eficacia en la función administrativa, se informa que para el agendamiento de los servidores a las jornadas NO se debe enviar ningún oficio, pues la solicitud de inscripción para la capacitación debe realizarse directamente a la mesa de ayuda de Bogotá te escucha ([soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)) desde los usuarios administradores de cada entidad citando el asunto: "**SOLICITUD DE CAPACITACIÓN FUNCIONAL - (NOMBRE CORTO DE LA ENTIDAD)**", que a vuelta de correo se responderá con el agendamiento o el aviso de reprogramación, de acuerdo con la disponibilidad de los cupos para el día solicitado; en ese entendido, y considerando el compromiso que adquieren los servidores inscritos, comedidamente se solicita que la inscripción a estas capacitaciones sea coordinada con el jefe directo o de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Para el agendamiento y desarrollo de la capacitación, tenga en cuenta lo siguiente:

- Los usuarios administradores funcionales de entidad, deben remitir el listado de los servidores a inscribir incluyendo los siguientes datos:
  - ✓ Nombre de la entidad
  - ✓ Nombre de la dependencia
  - ✓ Fecha de la capacitación
  - ✓ Nombre completo del servidor
  - ✓ Número de cédula
  - ✓ Correo electrónico institucional
  - ✓ Cargo
  - ✓ Tipo de Vinculación
  - ✓ Teléfono y extensión
  - ✓ Indicar si es usuario nuevo o si requiere reinducción
- Cada una de las fechas dispuestas para la capacitación se realizará en una única jornada que será en el espacio de las horas de la mañana.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195





- Las capacitaciones según las fechas dispuestas se realizarán de manera virtual mientras se siga presentando la contingencia sanitaria.
- Teniendo en cuenta la necesidad de tener una programación definida que nos permita optimizar el espacio y el tiempo, se informa que aquellas personas inscritas adquieren el compromiso de asistir o de informar su inasistencia oportunamente en caso de presentarse alguna eventualidad, para que su cupo pueda ser reasignado.
- El agendamiento o reprogramación se informará al correo electrónico institucional remitido, en los cinco (5) días hábiles anteriores a la realización de la capacitación confirmando lugar, fecha y hora.
- Los servidores a capacitar deberán conectarse 10 minutos antes por medio de la herramienta de comunicación que le sea enviado al correo o en caso de ser presencial el servidor deberán presentarse con 15 minutos de anticipación al lugar citado.
- Si una entidad, requiere capacitar a más de 10 funcionarios, debe avisar con 15 días de anticipación para efectos de coordinar un aula o agendamiento diferente y poder abordar a la entidad completa.
- Los servidores a capacitar, deberán diligenciar el listado de asistencia y evaluar la capacitación en el formato "Evaluación capacitación – otras modalidades de formación y orientación".
- En caso de presencial el lugar y hora, está sujeto a disponibilidad de las aulas; en caso de algún cambio, este será informado a través del correo electrónico relacionado al servidor en la inscripción.
- Para el caso de las capacitaciones presenciales recordar que no se cuenta con servicio de parqueadero.

El cronograma de las capacitaciones funcionales correspondiente a la vigencia 2021 es el siguiente:

Mes	Capacitación Funcional Entidades Distritales
Febrero	04 de febrero de 2021 25 de febrero de 2021
Marzo	11 de marzo de 2021 25 de marzo de 2021
Abril	15 de abril de 2021 29 de abril de 2021
Mayo	13 de mayo de 2021 27 de mayo de 2021
Junio	10 de junio de 2021 24 de junio de 2021
Julio	15 de julio de 2021 29 de julio de 2021
Agosto	12 de agosto de 2021 26 de agosto de 2021
Septiembre	9 de septiembre de 2021 23 de septiembre de 2021
Octubre	14 de octubre de 2021 28 de octubre de 2021
Noviembre	11 de noviembre de 2021 25 de noviembre de 2021

Cabe resaltar que este plan estará publicado en Bogotá te escucha y ubicado en el menú SERVICIOS – PLAN DE CAPACITACIÓN 2021.

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195



Adicionalmente, con el fin de dar cumplimiento al artículo 17 del Decreto 847 de 2019<sup>1</sup> y a la vez promover la articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía, en busca dar respuestas oportunas y eficaces a las solicitudes de la ciudadanía a través del Sistema, amablemente se solicita remitir a esta Dirección desde el correo electrónico del Jefe de Atención a la Ciudadanía o quien haga sus veces al interior de la entidad, antes del día viernes 12 de febrero de 2021, a la mesa de ayuda (soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co), citando el asunto **“ACTUALIZACIÓN DE USUARIO ADMINISTRADOR – (NOMBRE CORTO DE LA ENTIDAD)”**, la ratificación y/o actualización de los dos (2) servidores designados para desempeñar el rol de Usuario Administrador.

- Cada una de las fechas dispuestas para la capacitación tipo ADMINISTRACIÓN se realizará en dos sesiones en el mismo día.

El cronograma de las capacitaciones para administradores funcionales del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha correspondiente a la vigencia 2021 es el siguiente:

Mes	Capacitación para administradores Entidades Distritales	Tipo de capacitación
Febrero	11 de febrero de 2021	Administración
Marzo	18 de marzo de 2021	Reportes
Abril	22 de abril de 2021	Administración
Mayo	20 de mayo de 2021	Reportes
Junio	17 de junio de 2021	Administración
Julio	22 de julio de 2021	Reportes
Agosto	19 de agosto de 2021	Administración
Septiembre	16 de septiembre de 2021	Reportes
Octubre	21 de octubre de 2021	Administración
Noviembre	18 de noviembre de 2021	Reportes

De otra parte, se considera oportuno mencionar que esta Dirección definió tres (3) niveles para la atención de incidencias de soporte funcional (los cuales sólo deben ser remitidos por el administrador funcional de la entidad), de acuerdo con su complejidad y/o magnitud; así pues, se remite para su conocimiento la clasificación y su correspondiente tiempo de atención.

Nivel	Clasificación de incidencia	Tiempo de atención
1	Correos informativos	1 a 3 días hábiles
	Capacitación funcional	
	Desbloqueo de peticiones	
	Reporte de gestión 1 – 3 meses	
	Funcionarios: (activación, inactivación, creación, actualización, desbloqueo, envío de contraseña)	
2	Certificación	1 a 10 días hábiles
	Cumplimiento a circulares (007_2019, 008_2019 y 009_2019)	
	Consultas funcionales	

<sup>1</sup> **Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.** Cada entidad distrital deberá designar dos (2) administradores funcionales, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo.

Nivel	Clasificación de Incidencia	Tiempo de atención
	Reporte de gestión 4-6 meses	
	Parametrización (categorías, subtemas, entidad, dependencia, perfiles)	
3	Caídas e intermitencias	1 a 30 días hábiles
	Reporte de gestión histórico	
	Reporte de gestión 6 meses o más	
	Visitas	
	Web Service / Govimentum	
	Consultas técnicas (ambiente producción, ambiente pre-producción)	
	Parametrización: (chat, eventos, semaforización)	

Finalmente, esta Dirección, de conformidad con lo indicado en el Decreto 847 de 2019, reitera la disposición de la mesa de ayuda para soporte funcional de Bogotá te escucha ([soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)), como único canal para la atención de consultas, solicitudes e inquietudes funcionales que se puedan presentar respecto al sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Cordialmente,

**DORIAN DE JESUS COQUIE MAESTRE**  
**DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Anexo: N/A  
 CC: N/A

Proyecto: *[Redacted]*  
 Revisó: Ewart Jacob Avila Ortiz - Dany Fernando Agudelo

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
 Info: Línea 195

