



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 2022

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 140 de 2021, presenta a continuación el Plan de Capacitación Funcional para la vigencia 2022, 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, requerimos que para el agendamiento de los servidores a las jornadas NO se remita 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) 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 y colaboradores inscritos, comedidamente se solicita que la inscripción a estas capacitaciones sea coordinada por el funcionario directivo que se encuentre a cargo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

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

- Remitir el listado de los servidores o colaboradores a inscribir incluyendo los siguientes datos:

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



- ✓ 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 en horas de la mañana.
 - Las capacitaciones según las fechas dispuestas se realizarán de manera virtual hasta nuevo aviso.
 - 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 por 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 por 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 ser presencial la capacitación es importante tener en cuenta que 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 hay que recordar que no se cuenta con servicio de parqueadero.

El cronograma de las capacitaciones funcionales del Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha correspondiente a la vigencia 2022 es el siguiente:

Mes	Capacitación Funcional Entidades Distritales
Febrero	10 de febrero de 2022
Marzo	10 de marzo de 2022
Abril	21 de abril de 2022
Mayo	12 de mayo de 2022
Junio	9 de junio de 2022
Julio	14 de julio de 2022
Agosto	11 de agosto de 2022
Septiembre	8 de septiembre de 2022
Octubre	13 de octubre de 2022
Noviembre	10 de noviembre de 2022

El cronograma de las capacitaciones para administradores funcionales del Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha correspondiente a la vigencia 2022 es el siguiente:

Mes	Capacitación para administradores Entidades Distritales	Tipo de capacitación
Febrero	17 de febrero de 2022	Administración
Marzo	17 de marzo de 2022	Reportes
Abril	28 de abril de 2022	Administración
Mayo	19 de mayo de 2022	Reportes
Junio	16 de junio de 2022	Administración
Julio	28 de julio de 2022	Reportes
Agosto	18 de agosto de 2022	Administración
Septiembre	15 de septiembre de 2022	Reportes
Octubre	20 de octubre de 2022	Administración
Noviembre	17 de noviembre de 2022	Reportes

Cabe resaltar que este plan estará publicado en Bogotá te escucha (<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/>) y ubicado en el menú SERVICIOS – PLAN DE CAPACITACIÓN 2022.

Adicionalmente, y con el fin de dar cumplimiento al artículo 17 del Decreto 847 de 2019¹ 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

¹ **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.



la ciudadanía a través del Sistema, amablemente se solicita remitir a esta Dirección desde el correo electrónico del Jefe o Director de Atención a la Ciudadanía o quien haga sus veces al interior de la entidad, antes del día viernes 03 de febrero de 2022, 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.

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), 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,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECTORA DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Proyectó: Martha Patricia Gómez Sandoval
Revisó: Dany Fernando Agudelo
Aprobó: Yanneth Moreno Romero

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

