

**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**MODELO DE INFORME PQRS APROBADO NODO
INTERSECTORIAL INFORMES PQRS.**

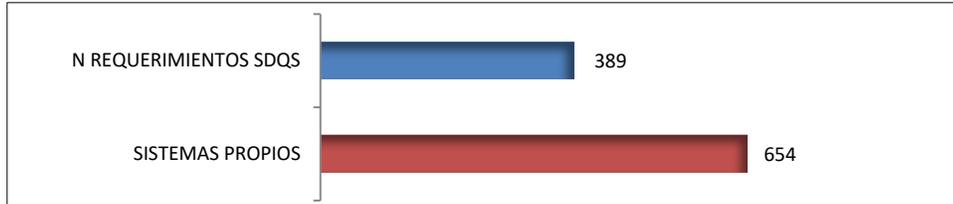
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006,
Decreto Distrital 371 de 2010

Bogotá, D.C, diciembre de 2016

MODELO DE INFORME APROBADO¹

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

Para este punto, se mantiene la propuesta de la totalidad de PQRS registrados en el SDQS y sistema propio, el gráfico, análisis y acciones de mejoras.



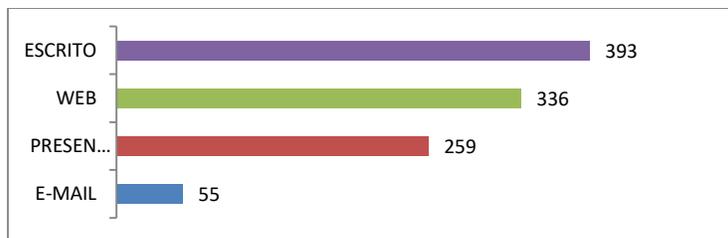
Total, Requerimientos 1.043

Ejemplo de análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1.043 peticiones, se observa que 389 (37%) de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que 654 (36%) no lo están y son ingresadas a través de los sistemas de correspondencia propios de la entidad, Es decir un cumplimiento del 37% del Decreto 371. Se mantiene el ítem de “Acciones de mejora” para el cumplimiento del Decreto 371

2. CANALES DE INTERACCION

Se discriminarán los canales de interacción de acuerdo a lo contemplado en la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadanía contemplado en el Decreto 197 de 2014 y su respectivo análisis.



Total, Requerimientos 1.043

¹ A través de Circular se enviará a todas las entidades del distrito, la guía para la elaboración del informe. Este modelo presenta los puntos, los tipos de gráficas y el análisis a tener en cuenta para la elaboración del Informe PQRS, para el ejemplo los datos son ficticios.

Ejemplo de análisis:

El “Canal escrito”, representa el 37.68% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal web con el 32.21%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

De acuerdo, a la clasificación actual de la modalidad o tipología de las peticiones parametrizadas en el SDQS y de algunos sistemas propios se conserva la presentación de esta información de acuerdo a la clasificación actual, mientras las entidades trabajan en la clasificación de las PQRS. Se sugiere revisar el tipo de modalidad de las peticiones de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 para tenerlo en cuenta en los ajustes el SDQS y sistemas propios (desagregación de derechos de interés particular y derechos de interés general).



Total, Requerimientos 1.043

Ejemplo de análisis:

Del total de requerimientos, el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 22.82% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO²

Se debe hacer su respectivo análisis acerca de los 5 subtemas o barreras de acceso más reiterados en el periodo, sin ninguna otra observación.

² El termino barreras de acceso aplica para el sector salud.

Subtema	Total	%
Acciones pedagógicas	227	22%
Contaminación auditiva: ruido industrial, ruido residencial (plantas eléctricas y motobombas)	189	18%
Solicitud de valoración forestal	120	12%
Contaminación por vertimientos: en espacio público, a cuerpos de agua, vertimiento industrial	73	7%
Contaminación atmosférica: por emisiones, hollín, humo, lores ofensivos, quemas a cielo abierto	78	7%
Total 5 subtemas	687	66%
Otros subtemas	356	34%
Total, general	1.043	100%

Total, Requerimientos 1.043

Ejemplo de análisis:

Para este período, el subtema “Acciones pedagógicas”, con 227 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan la solicitud de talleres, foros y cursos sobre el medio ambiente.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Los participantes del nodo incluyen este capítulo “TRASLADADO POR NO COMPETENCIA “, con los campos (Entidad, Total, Porcentaje) con la finalidad de reflejar toda la gestión de la entidad, aunque estas PQRS no sean competencia de la entidad.

Entidad	Total	%
Secretaría de Hábitat	20	10%
Secretaría de Gobierno	60	30%
Jardín Botánico	120	60%
Total, de Traslados por no competencia	200	100%

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

La Secretaría General, hace aclaración acerca del uso de este subtema “VEEDURIAS CIUDADANAS”, sin ninguna otra observación.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente “Las veedurías

ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”.

Ejemplo de análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron 0 peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se propone la siguiente “tabla 1” donde se despliega la información del total de requerimientos recibidos y cerrados por dependencia y/o entidad, durante el periodo de análisis, con el porcentaje de participación de la gestión de casos solucionados.

Tabla 1

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total, Requerimie ntos Recibidos periodo actual	Total, Requerimien tos Cerrados periodo actual	%
Oficina de quejas y soluciones	543	500	47,94%
Oficina de registro	483	350	33,56%
Subsecretaría de atención al ciudadano	10	6	0,58%
Oficina de control disciplinario	7	7	0,67%
Total	1.043	863	82,74%

Se propone la siguiente “tabla 2” el despliegue del total requerimientos pendientes de periodos anteriores y el total de requerimientos solucionados de periodos anteriores por dependencia y/o entidad durante el periodo de análisis, con el porcentaje de participación de la gestión de casos pendientes solucionados., Se pretende evaluar durante los talleres el campo “Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores” o “Acumulados” y ver la posibilidad de quitar o dejar este campo.

Tabla 2

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total, Requerimie ntos Pendientes de Periodos Anteriores	Total Requerimien tos Cerrados de Periodos Anteriores	%
Oficina de quejas y soluciones	300	120	40%
Oficina de registro	200	160	80%
Subsecretaría de atención al ciudadano	10	9	90%
Oficina de control disciplinario	3	3	100%
Total	513	292	57%

Ejemplo de análisis:

Para este periodo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 700 requerimientos, de los cuales 149 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 551 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1.043 requerimientos recibidos en el periodo actual tan solo se gestionó el 14.29%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Ejemplo de análisis:

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar a los requirentes. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 23 días, lo que indica que la entidad se encuentra por fuera de los términos estipulados por la Ley, encontrándose con un promedio de días de vencimiento en general de 17 días en sus tipologías y por dependencias de 8 días de más.

Se evidencia que la subdirección del recurso hídrico y del suelo conto el mayor promedio por lo cual se sugiere tomar las acciones pertinente e informar el motivo de tal demora.

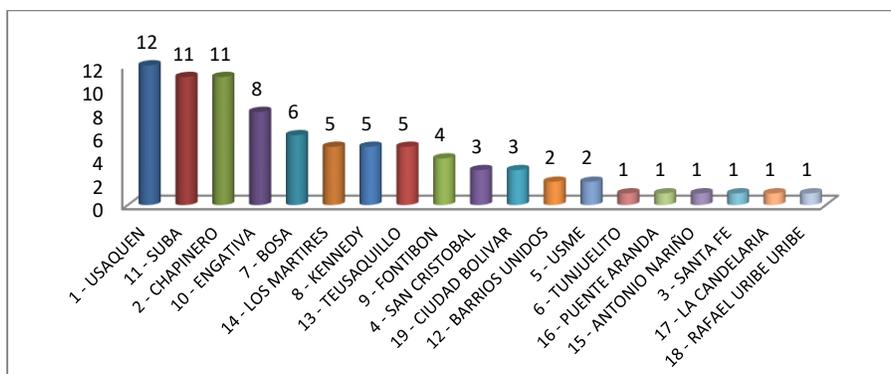
Se elimina de la tabla la columna “Promedio dependencia”, ya que no es útil promediar la tipología porque sus términos de tiempos legales varían. Sin ninguna observación.

Dependencias	Solicitud de informació	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés	Sugerencia	Petición de interés particular
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	10	15	15	30	15	15	15
Subdirección del recurso hídrico y del suelo	164	24	18		21		23
Subdirección de calidad del aire auditiva y visual	42	43	42	39	41		40
Subdirección contractual							37
Subdirección de silvicultura flora y fauna silvestre	36	37	30	30	35	25	28
Oficina de participación educación y localidades			33			35	20
Oficina de quejas y soluciones					30		
Subdirección de ecosistemas y ruralidad			46	27	23		19
Subdirección de control ambiental al sector publico			18		23		
Subdirección de eco urbanismo y gestión ambiental empresarial	12		19	23	18	21	18
Oficina de registro					1		1
Promedio Tipología	58	36	33	31	30	27	16
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	48	21	18	1	15	12	1

Se mantiene el ítem de “Acciones de mejoras”

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Se acordó que solo se presentará la información de aquellos requerimientos que han registrado el campo “localidad” ya que no es obligatorio, o para aquellas entidades que manejan este campo.

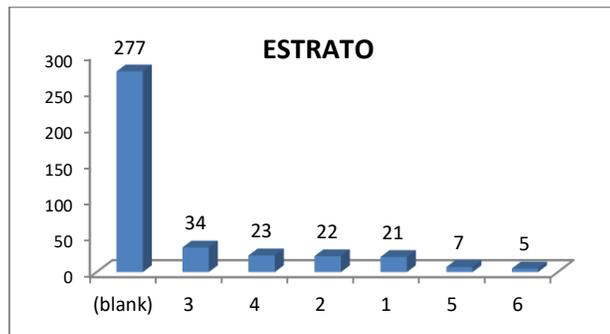


Ejemplo de análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén, Suba y chapinero están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad.

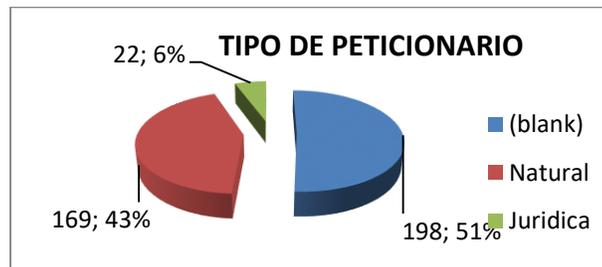
10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

Se acordó que solo se presentará la información de aquellos requerimientos que han registrado el campo “estrato” ya que no es obligatorio, o para aquellas entidades que manejan este campo.



Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 3, con 34 petitionarios, que representa el 8.74% y el estrato 4, con el 5.91%.

Se acordó que solo se presentará la información de aquellos requerimientos que han registrado el campo “el tipo de peticionario” ya que no es obligatorio, o para aquellas entidades que manejan este campo.



El 43% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 22,6% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en marzo 2016 de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 51%, corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre peticionario	N	%
Anónimo	198	50,90%
Identificado	191	49,10%
TOTAL	389	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 49.10% corresponde a ciudadanos identificados y el 50.90% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRS en cumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010

INFORME PQRS

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Distrital No. 371 de 2010, Artículo. 3, numeral 3, todas las entidades del Distrito Capital deben garantizar: *“El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, a fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas.”*

Con el propósito de tener una información unificada y mas cercana a la realidad del Distrito, fue necesario estandarizar y unificar el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales. Por ello, se ha diseñado un formato estándar para la debida presentación del informe en mención. Este instrumento diseñado en Excel esta integrado por un *formato* de recolección de datos y unos *reportes* consolidados por tipología, subtema, canal, entre otros.

Como Diligenciar el Reporte a partir de SDQS

1. Generar el reporte del mes



The image shows the login interface for the SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones). The header is dark blue with the text "SDQS" in large white letters and "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" below it. A navigation bar below the header contains the words "ATENCIÓN" and "SOPORTE" in white on a brown background, and a hamburger menu icon on the right. The main content area is a light blue rounded rectangle containing a login form. The form has two input fields: "Usuario:" with a green field containing the text "usuario", and "Clave:" with a yellow field containing seven black dots. Below the fields is an orange "Ingresar" button. At the bottom left of the form is a link with a magnifying glass icon and the text "Restablecer Contraseña".

Ingreso al SDQS a través del usuario asignado.

Ir a “Reportes/Reportes Masivos/Gestión de Peticiones”



The screenshot displays the SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) web application interface. The header features the Mayor's Office of Bogotá D.C. logo and the text "SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones". A navigation menu includes: INICIO, CONSULTA, ENCUESTA, SEGUIMIENTO, REPORTES, ADMINISTRACIÓN, AUDITORÍA, SEGURIDAD, ATENCIÓN, and SOPORTE. The "REPORTES MASIVOS" menu item is selected, showing a dropdown list of options: SABANA DETALLE PETICIONES, SEGUIMIENTO A PETICIONES, PETICIONES SOLICITADAS POR LISTADO, DETALLE CONSOLIDADO DE PETICIONES, CIRCULAR EXTERNA 001 DE 2011, PETICIONES POR CANAL, PETICIONES POR ESTADO, LISTADO DE FUNCIONARIOS CON ROLES DE LA ENTIDAD, PETICIONES ESCRITOS - SEGUIMIENTO CERO PAPEL POR ENTIDAD / DISTRITO, LISTADO DE PETICIONES A CARGO DE UN FUNCIONARIO, PETICIONES INFORMADAS POR ENTIDAD, PETICIONES PRÓXIMAS A VENCER, and EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA ENTIDAD / DISTRITO. The "GESTIÓN PETICIONES" option is highlighted in blue. On the left, a "Seguridad" sidebar contains: PERFILES DE SEGURIDAD, USUARIOS FUNCIONARIOS, CAMBIAR CLAVE, POLÍTICA DE SEGURIDAD, PREGUNTA DE SEGURIDAD, and PARÁMETROS GENERALES. A footer bar at the bottom right contains the text: "/172.16.101.53/LIVEHELP/ ¿UNTAS FRECUENTES".

Aplicar Filtros

INICIO CONSULTA ENCUESTA SEGUIMIENTO REPORTES ADMINISTRACIÓN AUDITORÍA SEGURIDAD ATENCIÓN SOPORTE

ewart.avila Cerr

REPORTE GESTIÓN PETICIONES

Fecha Inicial: * 2015-05-01 Fecha Final: * 2015-05-31

Sector: SALUD

Entidad: HOSPITAL KENNE

Dependencia: (Todos)

Punto de Atención: (Todos)

Usuario: (Todos)

Tipo de Reporte: Gestión

Estado de la Petición: Al periodo

Seleccionamos
Tipo de Reporte "Gestión"
Periodo "Al Periodo"

Exportar a Hoja de Cálculo



2. Preparar el reporte para el formato estándar de PQRS

a. Reporte Generado

02-SDQS-GESTION_PENTICIONES kennedy Junio2 - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Obtener datos externos Actualizar todo Propiedades Editar vínculos Conexiones

Ordenar Filtro Volver a aplicar Avanzadas

Ordenar y filtrar

Texto en columnas duplicadas Herramientas de datos

Agrupar Desagrupar Subtotal Esquema

C11 HOSPITAL DE KENNEDY

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Reporte Gestión Peticiones							
2								
3	Rango de Fecha							
4	Fecha y hora de generación del reporte							
5	Estado de la Petición							
6	Usuario							
7								
8	Numero petición	Sector	Entidad	Dependencia	Tema	Subtema	Funcionario	Localidad de
9	122812015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENCION	USUARIO		DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
10	336742015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENCION	USUARIO		DIANA MARCELA VELA	8 - KENNEDY
11	685742015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	1. ATENCIÓN DESHUF	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
12	698792015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	1. ATENCIÓN DESHUF	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
13	709312015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	SALUD MENTAL	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
14	796592015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	12. DEFICIENCIAS EN	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
15	798462015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
16	798592015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
17	800522015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	1. ATENCIÓN DESHUF	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO
18	800582015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	18. INCORPORACIÓN	DIANA MARCELA VELA	CAMARGO

Sheet0

Listo 70%

Generado el «Reporte» del SDQS, creémos una columna al lado derecho del campo numero de petición.

b. Inserte una columna al lado derecho del campo "Numero de Petición"

1. Clic Derecho "Insertar"

2. Clic "Aceptar"

Numero petición	Sector	Entidad	Subtema	Funcionario
122812015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
336742015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
685742015	SALUD	HOSPITAL	1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCEL
698792015	SALUD	HOSPITAL	1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCEL
709312015	SALUD	HOSPITAL	SALUD MENTAL	DIANA MARCEL
796592015	SALUD	HOSPITAL	12. DEFICIENCIAS EN	DIANA MARCEL
798462015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE GESTION DE ATENC	10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCEL
798592015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE GESTION DE ATENC	10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCEL
800522015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE GESTION DE ATENC		SHUI DIANA MARCEL
800562015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE GESTION DE ATENC		NIDA DIANA MARCEL
801042015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE GESTION DE ATENC		CIALI DIANA MARCEL
803872015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE GESTION DE ATENC		CIALI DIANA MARCEL

c. Etiquete la nueva columna con el nombre de "Duplicados"

3. Etiquetar como "Duplicados"

Numero petición	Duplicados	Sector	Entidad	Dependencia	Tema	Subtema
122812015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	USUARIO	
336742015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	USUARIO	
685742015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
698792015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
709312015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	SALUD MENTAL
796592015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	12. DEFICIENCIA
798462015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	10. FALLAS EN I
798592015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	10. FALLAS EN I
800522015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
800562015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	18. NO OPORTL
801042015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	2. CASOS ESPE
803872015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	2. CASOS ESPE

d. Inserte la siguiente fórmula de condición debajo del campo “Duplicado”=si(A9=A8;"Duplicado";"Unico")

Numero petición	Duplicados	Sector	Entidad	Dependencia	Tema	Subtema
122812015	"Duplicado";"Unico"	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		
336742015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		
685742015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		
698792015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		1. ATENCIÓN DE
709312015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		1. ATENCIÓN DE
796592015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		SALUD MENTAL
798462015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		12. DEFICIENCIA
798592015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		10. FALLAS EN I
800522015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		10. FALLAS EN I
800562015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		1. ATENCIÓN DE
801042015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		18. NO OPORTU
803872015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		2. CASOS ESPE

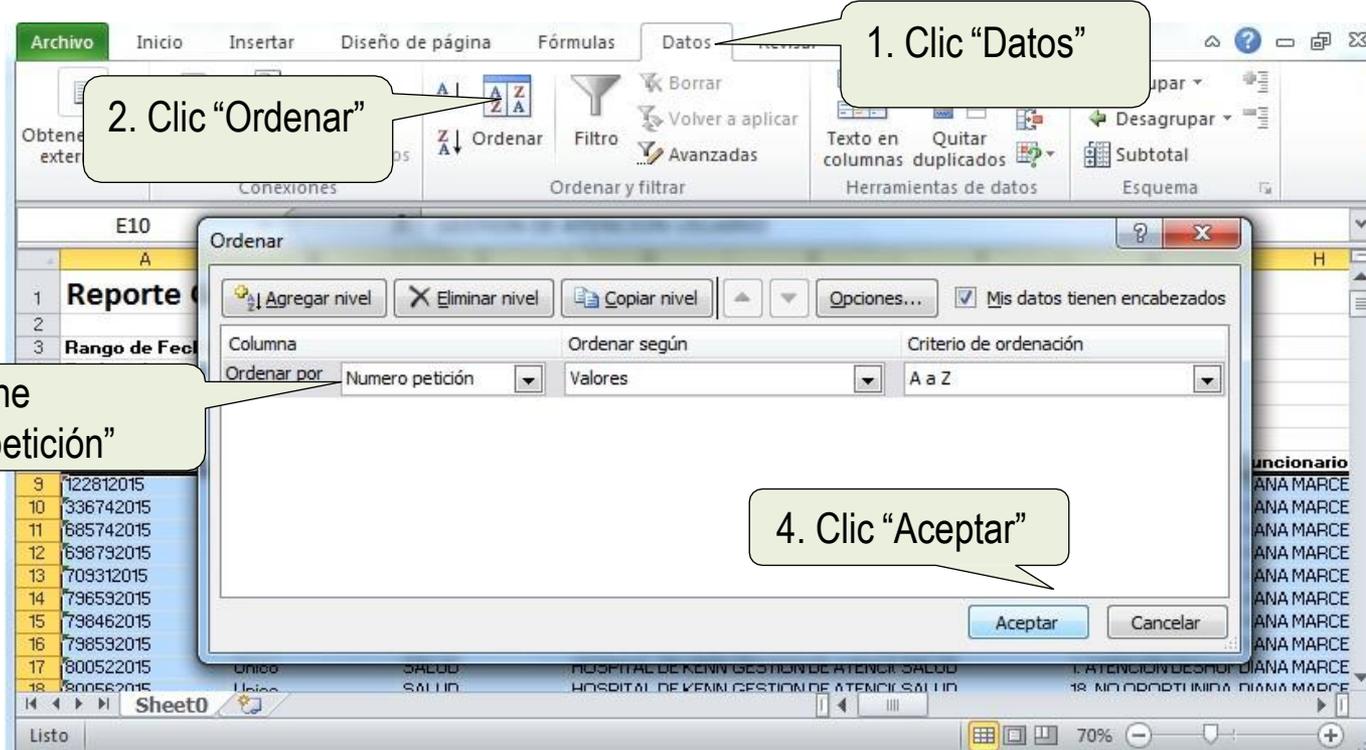
e. Copie la fórmula en el resto de las filas del campo “Duplicados” arrastrándola al último registro.

Numero petición	Duplicados	Sector	Entidad	Dependencia	Tema	Subtema
122812015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		
336742015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		
685742015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		
698792015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		1. ATENCIÓN DE
709312015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		1. ATENCIÓN DE
796592015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		SALUD MENTAL
798462015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		12. DEFICIENCIA
798592015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		10. FALLAS EN I
800522015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		10. FALLAS EN I
800562015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		1. ATENCIÓN DE
801042015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		18. NO OPORTU
803872015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION USUARIO		2. CASOS ESPE

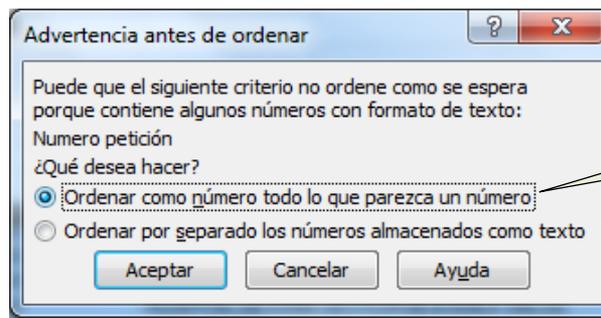
De esta manera se identifica los registros duplicados por petición para posteriormente utilizarlos en filtros

3. Diligenciar el Formato Estándar de PQRS.

a. Organice el Reporte por “Numero de Petición”. En la barra de herramientas seleccione la Pestaña “Datos/Ordenar”, sale una ventana emergente “Ordenar” clic en “Ordenar por” y seleccione el campo “Numero de Petición”



b. El sistema le pregunta “Advertencia antes de ordenar”



5. Seleccione la siguiente opción y clic en “Aceptar”

C. Después de crear identificar los registros duplicados y ordenarlos por “Numero de petición”, crearemos una tabla dinámica para obtener los datos que pide el formato estándar de PQRS., así:

Seleccione el campo “Numero Petición” , en la barra de tareas haga clic en “Insertar/Tabla Dinámica”

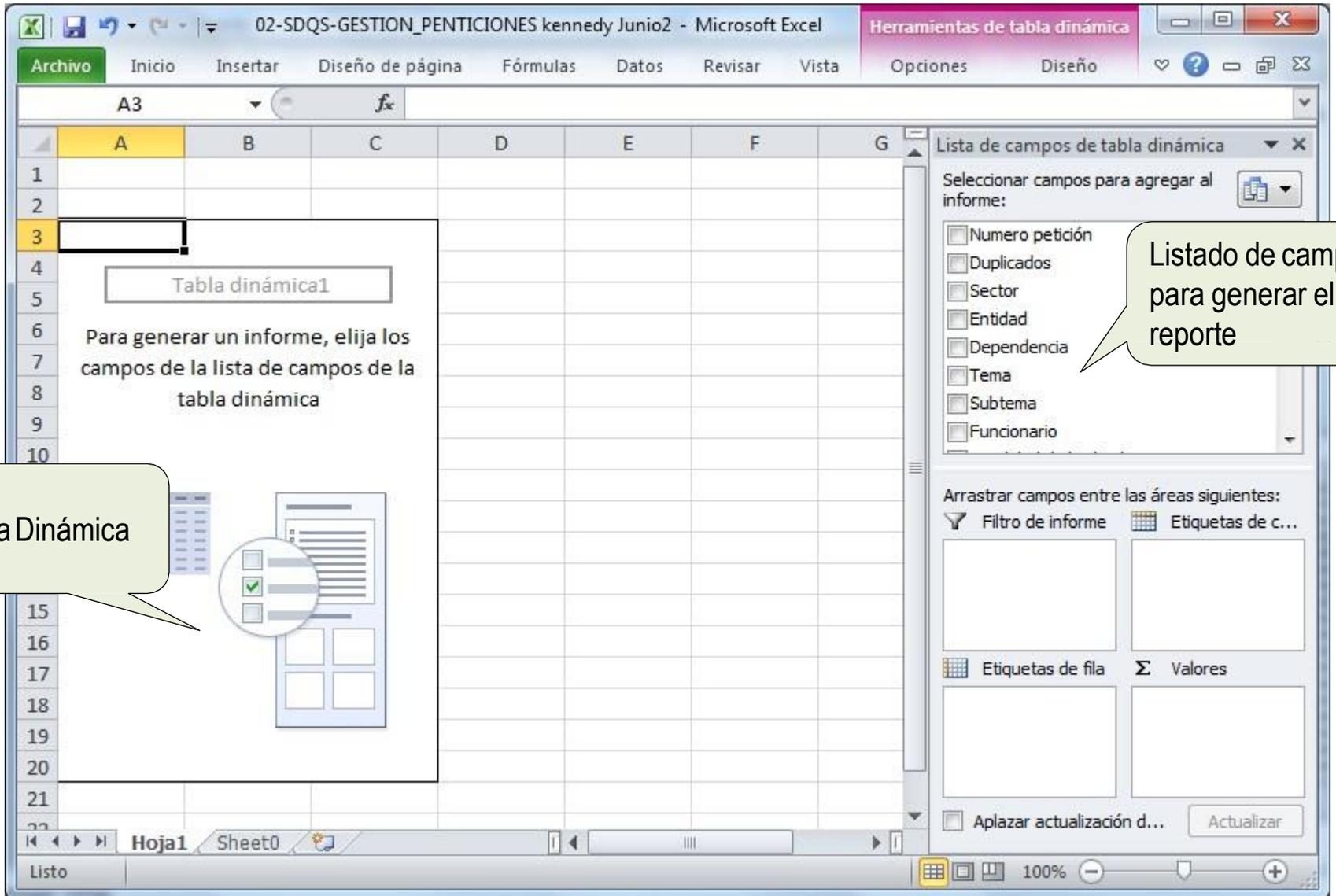
2. Clic “Insertar”

1. Clic “Numero de petición”

3. Clic “Aceptar”

The screenshot displays the Microsoft Excel interface. The 'Insertar' ribbon is active, showing options like 'Tabla dinámica', 'Tabla', 'Imagen', 'Imágenes prediseñadas', 'Gráficos', 'Minigráficos', 'Segm', 'Hipervínculo', 'Cuadro de texto', 'Encabez. pie pág.', and 'Símbolos'. A dialog box titled 'Crear tabla dinámica' is open in the center. It has three main sections: 'Seleccionar los datos que desea analizar' with radio buttons for 'Seleccionar una tabla o rango' (selected) and 'Utilice una fuente de datos externa'; 'Elija dónde desea colocar el informe de tabla dinámica' with radio buttons for 'Nueva hoja de cálculo' (selected) and 'Hoja de cálculo existente'; and a 'Ubicación:' text box. The 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons are at the bottom right. In the background, a spreadsheet is visible with columns 'Numero petición' and 'Duplicados'. The 'Numero petición' column contains values like 122812015, 336742015, 685742015, etc. The 'Duplicados' column contains 'Unico' or 'Duplicado'. A third dialog box is partially visible on the right side of the screen.

d. se genera el siguiente formulario



02-SDQS-GESTION_PENTICIONES kennedy Junio2 - Microsoft Excel

Herramientas de tabla dinámica

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Opciones Diseño

A3

Tabla dinámica1

Para generar un informe, elija los campos de la lista de campos de la tabla dinámica

Listado de campos para generar el reporte

Tabla Dinámica

Lista de campos de tabla dinámica

Seleccionar campos para agregar al informe:

- Numero petición
- Duplicados
- Sector
- Entidad
- Dependencia
- Tema
- Subtema
- Funcionario

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

- Filtro de informe
- Etiquetas de c...
- Etiquetas de fila
- Valores

Aplazar actualización d... Actualizar

Para general el reporte en cada uno de los puntos siga lo siguientes pasos y aplique en cada tabla dinámica los filtros que aparecen en las imagines.

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a PivotTable and the PivotTable Field List. The PivotTable is titled '1 Gráfico' and contains the following data:

	A	B
1	DUPLICADO	UNICO
2	Periodo	PERIODO_ACTUAL
3	Estado petición final	(Todas)
4		
5	Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
6	PROPIO	12.555
7	SDQS	787
8	Total general	13.342

The PivotTable Field List on the right shows the following configuration:

- Seleccionar campos para agregar al informe:**
 - Numero petición
 - DUPLICADO
 - Sector
 - Entidad
 - Dependencia
 - Tema
- Arrastrar campos entre las áreas siguientes:**
 - Filtro de informe:**
 - DUPLICADO
 - Periodo
 - Estado petición final
 - Campos de eje (categorías):**
 - SISTEMA
 - Valores:**
 - Cuenta de Numero petición

Numbered callouts provide instructions for each step:

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica
2. Campos para filtrar
3. Campos para desplegar
4. Campos para Valores (Contar)
5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.
6. Clic derecho seleccione
 - a. "mas opciones de ordenación"
 - b. Seleccione "Descendente de Z a A"
 - c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 - d. Clic Aceptar

1.1. Generar Gráfica Dinámica del TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

2. Insertar grafica

1. Clic sobre la tabla dinámica

3. Seleccione grafica de barra horizontal.

4. Aceptar y se genera la grafica automáticamente.

5. Clic derecho y modifique las propiedades del grafica agregar etiquetas, valores y colores.

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1 DUPLICADO UNICO PERIODO	
2 Periodo	
3 Estado petición final (To	
4	
5 Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
6 PROPIO	12.555
7 SDQS	787
8 Total general	13.342
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

2. CANALES DE INTERACCION

5.. Clic derecho seleccione
a. "mas opciones de ordenación"
b. Seleccione "Descendente de Z a A"
c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
d. Clic Aceptar

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
PRESENCIAL	12.566
WEB	575
TELEFONO	136
ESCRITO	55
E-MAIL	10
Total general	13.342

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

2.1. Generar Gráfica Dinámica del CANALES DE INTERACCION

2. Insertar grafica

3. Seleccione grafica de barra horizontal.

4. Aceptar y se genera la grafica automáticamente.

5. Clic derecho y modifique las propiedades del grafica agregar etiquetas, valores y colores.

Canal	Valor
PRESENCIAL	12.566
WEB	575
TELEFONO	136
ESCRITO	55
E-MAIL	10

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

6. Clic derecho seleccione
a. "mas opciones de ordenación"
b. Seleccione "Descendente de Z a A"
c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
d. Clic Aceptar

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	303
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	284
QUEJA	96
RECLAMO	31
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21
SUGERENCIA	20
CONSULTA	17
FELICITACIÓN	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5
SOLICITUD DE COPIA	1
Total general	787

3.1. Generar Gráfica Dinámica de TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

2. Insertar grafica

1. Clic sobre la tabla dinámica

3. Seleccione grafica de barra horizontal.

4. Aceptar y se genera la grafica automáticamente.

5. Clic derecho y modifique las propiedades del grafica agregar etiquetas, valores y colores.

Tipo petición	Valor
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	303
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICIPATIVO	284
QUEJA	96
RECLAMO	31
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21
SUGERENCIA	20
CONSULTA	17
FELICITACIÓN	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5
SOLICITUD DE COPIA	1
Total general	787

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

6. Clic derecho seleccione

- “mas opciones de ordenación”
- Seleccione “Descendente de Z a A”
- Seleccione “Cuenta Numero de Petición”
- Clic Aceptar

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a PivotTable titled 'BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD'. The PivotTable is structured as follows:

UNICO	PERIODO_ACTUAL	Cuenta de Numero petición
1.353		
1.295		
841		
808		
707		
662		
553		
503		
494		
469		
360		
327		
299		
236		
233		
216		
205		
204		
195		
192		
190		
172		
161		
140		
133		
122		
112		
109		
105		

The PivotTable task pane on the right shows the following configuration:

- Seleccionar campos para agregar al informe:**
 - Numero petición
 - DUPLICADO
 - Sector
 - Entidad
 - Dependencia
 - Tema
- Arrastrar campos entre las áreas siguientes:**
 - Filtro de informe:** DUPLICADO, Periodo, Estado petición final
 - Etiquetas de columna:** (Empty)
 - Etiquetas de fila:** Subtema
 - Valores:** Cuenta de Numero petición...

Annotations point to these specific elements in the task pane and the PivotTable itself.

4.1. Generar Tabla de SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

De acuerdo a los 5 primeros subtemas generados en la tabla dinámica anterior cree el siguiente cuadro.

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

Subtema	Total	%
265 - PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1.353	10%
98 - PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	1.295	10%
87 - SOLICITUD DE HISTORIALES Y CERTIFICADOS DE TRADICION, CARPETAS Y H...	841	6%
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA	808	
213 - CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	707	
Total 5 subtemas	687	
Otros subtemas	12.655	95%
Total general	13.342	100%

Porcentaje:
(Total de recibidos por dependencia) / (Total de recibidos en el mes en la entidad)

Suma de los 5 primeros subtemas

Total de recibidos en el mes en la entidad (punto 1)

Diferencia entre:
(Total de recibidos en el mes en la entidad) - (suma de 5 primeros subtemas)

ES 04:58 p.m. 15/12/2016

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

6. Clic derecho seleccione
- “mas opciones de ordenación”
 - Seleccione “Descendente de Z a A”
 - Seleccione “Cuenta Numero de Petición”
 - Clic Aceptar

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

The screenshot shows an Excel PivotTable with the following data:

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1 Duplicado	52
2 Periodo	3
3 Estado petición final	1
4 Subtema	1
5	1
6 Etiquetas de fila	
7 TRANSMILENIO	52
8 IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3
9 DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
10 UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1
11 IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1
12 Total general	58

The PivotTable Tools task pane is visible on the right, showing the following settings:

- Lista de campos de tabla dinámica:**
 - Seleccionar campos para agregar al informe:
 - Numero petición
 - DUPLICADO
 - Sector
 - Entidad
 - Dependencia
 - Tema
- Arrastrar campos entre las áreas siguientes:**
 - Filtro de informe:**
 - DUPLICADO
 - Periodo
 - Estado petición final
 - Subtema
 - Etiquetas de fila:**
 - Entidad que recibe
 - Valores (Contar):**
 - Cuenta de Numero petición

5.1. Generar Tabla de TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

De acuerdo a los 5 primeros subtemas generados en la tabla anterior cree el siguiente cuadro.

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD". The table data is as follows:

Entidad	Total	Porcentaje
TRANSMILENIO	52	90%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	5%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	2%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	2%
Total de Traslados por no competencia	58	100%

Callout 1 (Total de trasladados por no competencia a entidades): Points to the 'Total' column.

Callout 2 (Porcentaje: (Total de trasladados por no competencia a la entidad) / (Total de trasladados por no competencia en la entidad)): Points to the 'Porcentaje' column.

Callout 3 (Total de trasladados por no competencia en la entidad): Points to the 'Total' cell of the summary row (58).

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

6. Clic derecho seleccione
 - a. "mas opciones de ordenación"
 - b. Seleccione "Descendente de Z a A"
 - c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 - d. Clic Aceptar

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1 DUPLICADO	1
2 Periodo	1
3 Estado petición final	1
4 Subtema	1
5	1
6 Etiquetas de fila	1
7 1763012016	1
8 SERVICIO RUTA ALIMENTADORA ENGATIVA CENTRO.(PETICION ADJUNTO)	1
9 1763032016	1
10 SERVICIO RUTA 16-2 ENGATIVA CENTRO (SE ADJUNTA PETICION)	1
11 1763042016	1
12 REFERENCIA RADICADO: 1712982016 SEÑORES TRANSMILENIO, DE ACUERDO A SU RESPUESTA SE R/	1
13 1763082016	1
14 DESDE HACE ALGUNOS AÑOS, ALGUNAS PERSONAS OCUPAN PARTE DE LOS ANDENES PARA REALIZAI	1
15 1764112016	1
16 SOLICITUD DE REDUCTORES DE VELOCIDAD O INSTALACION DE SEMAFORO EN LA AVENIDA TINTAL (1
17 Total general	5

6.1. Generar Tabla de SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Simplemente se mencionan las peticiones que se clasificaron como veedurías ciudadanas.

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel											
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo											
Calibri 11 A A Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar											
H43											
F	G	H								I	
24											
25											
26											
27			Radicado / Asunto								
28			1763012016								
29			SERVICIO RUTA ALIMENTADORA ENGATIVA CENTRO. (PETICION ADJUNTO)								
30			1763032016								
31			SERVICIO RUTA 16-2 ENGATIVA CENTRO (SE ADJUNTA PETICION)								
32			1763042016								
			REFERENCIA RADICADO: 17123982016								
			SEÑORES TRANSMILENIO, DE ACUERDO A SU RESPUESTA SE RADICÓ EL DOCUMENTO ADJUNTO A LA ALCLADIA LOCAL ENGATIVA Y SECRETARIA DE MOVILIDAD RESPECTIVAMENTE.								
33			GERMASN SALCEDO.								
34			1763082016								
			DESDE HACE ALGUNOS AÑOS, ALGUNAS PERSONAS OCUPAN PARTE DE LOS ANDENES PARA REALIZAR COMERCIO INFORMAL, ALGUNAS DE LAS TIENDAS DEL SECTOR TAMBIEN SACAN SUS PRODUCTOS AL ANDEN Y POR TODA LA CALLE SE ESTACIONAN VEHICULOS Y CARRETAS DE MERCADO EN AMBOS COSTADOS, ESTO DIFICULTA EL TRANSITO PEATONAL Y OBLIGAN A QUE LAS PERSONAS TENGAN QUE TRANSITAR POR LA CALLE. ADICIONAL SE GENERAN TRANCONES VEHICULARES YA QUE SOLO QUEDA HABILITADA LA PARTE CENTRAL DE LA CALLE POR DONDE CIRCULAN VEHICULOS PARTICULARES Y DE TRANSPORTE PUBLICO								
35			1764112016								
			SOLICITUD DE REDUCTORES DE VELOCIDAD O INSTALACION DE SEMAFORO EN LA AVENIDA TINTAL CON A LA ALTURA DE LA CRA 90A -45 SUR FRENTE AL COLEGIO NELSON MANDELA, POR CUANTO SE PONE EN RIESGO LA VIDA Y LA INTEGRIDAD DE LOS NIÑOS QUE ESTUDIAN EN ESTE COLEGIO Y DE LA COMUNIDAD EN GENERAL QUE VIVEN EN LOS CONJUNTOS ALEDAÑOS.								
37			Total general								
38											
39											
40											
41											
42											

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO (Total Requerimientos Recibidos periodo actual)

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

6. Clic derecho seleccione
 a. "mas opciones de ordenación"
 b. Seleccione "Descendente de Z a A"
 c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 d. Clic Aceptar

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	2.730
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	1.968
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.556
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.392
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1.220
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1.025
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD	823
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	795
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	623
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	280
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	238
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	168
DESPACHO	91
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	87
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD	65
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	55
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	54
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	47
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
OFICINA DE INFORMACIÓN SECTORIAL	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL	
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD	
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA	
Total general	

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

7. 1. 1. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO (Total Requerimientos Cerrados periodo actual)

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

6. Clic en el filtro "Estado petición final" Seleccione "SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA" Y DEMAS OPCIONES QUE PAREZCA COMO "CERRADO"

7. Clic derecho seleccione
 a. "mas opciones de ordenación"
 b. Seleccione "Descendente de Z a A"
 c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 d. Clic Aceptar

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	709
12	491
13	280
14	265
15	243
16	136
17	78
18	68
19	62
20	37
	36
	34
	22
	22
	16
	11

7.1. 2 Generar Tabla de PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

De acuerdo a la tablas dinámica anteriores cree el siguiente cuadro. con los 5 primeras dependencia si es su caso, si no con las dependencias que parezca.

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos periodo actual	Total Requerimientos Cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	2.689	2185	30%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	1.930	1784	25%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.392	22	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	1.219	265	4%
DIRECCIÓN DE CONTROL	1.210	711	10%
Total 5 Primeras Dependencias	8.440	4.967	69%
Otras Dependencias	4.902	2.278	31%
Total general	13.342	7.245	100%

Complete esta columna con el prime cuadro que genero "Total Requerimientos Recibidos periodo actual"

Complete esta columna con el prime cuadro que genero "Total Requerimientos Cerrados periodo actual"

Porcentaje: (Total Requerimientos Cerrados periodo actual por dependencia) / (Total Requerimientos Cerrados periodo actual)

Total de recibidos de las 5 primeras dependencias

Total de recibidos en el mes en la entidad (punto 1)

Diferencia entre: (Total de recibidos el mes en la entidad) - (suma de 5 primeras dependencias)

ES 11:25 a.m. 16/12/2016

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

7. 2. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO (Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores)

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a PivotTable. The PivotTable has the following data:

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	271
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	108
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	99
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	59
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	21
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DE TRÁNSITO	10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIO	7
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
Total	585

The PivotTable Tools task pane is open, showing the following configuration:

- Lista de campos de tabla dinámica:**
 - Seleccionar campos para agregar al informe:
 - Numero petición
 - DUPLICADO
 - Sector
 - Entidad
 - Dependencia
 - Tema
 - Subtema
- Arrastrar campos entre las áreas siguientes:**
 - Filtro de informe:
 - DUPLICADO
 - Periodo
 - Estado petición final
 - Subtema
 - Etiquetas de fila:
 - Dependencia
 - Valores:
 - Cuenta de Numero pet...

Numbered callouts provide instructions:

- Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica
- Campos para filtrar
- Campos para desplegar
- Campos para Valores (Contar)
- Aplique filtros según como aparece en la imagen.
- Clic derecho seleccione
 - mas opciones de ordenación
 - Seleccione "Descendente de Z a A"
 - Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 - Clic Aceptar

De aquí en adelante copie la tabla dinámica para generar el resto de puntos de informe.

7. 2.1. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO (Total Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores)

The screenshot shows an Excel PivotTable with the following data:

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	269
SUBDIRECCIÓN DE JURIDICCIÓN COACTIVA	106
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	83
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	58
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	21
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO	10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	7
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
Total general	563

The PivotTable Tools task pane (Design tab) shows the following settings:

- Filtro de informe:** Duplicado, Periodo, Estado petición final, Subtema.
- Etiquetas de fila:** Dependencia.
- Valores:** Cuenta de Numero petición.

Numbered callouts provide instructions:

- Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica
- Campos para filtrar
- Campos para desplegar
- Campos para Valores (Contar)
- Aplique filtros según como aparece en la imagen.
- Clic en el filtro "Estado petición final" Selección "SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA" Y DEMAS OPCIONES QUE PAREZCA COMO "CERRADO"
- Clic derecho seleccione
 - "mas opciones de ordenación"
 - Selección "Descendente de Z a A"
 - Selección "Cuenta Numero de Petición"
 - Clic Aceptar

7.2.2. Generar Tabla de PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

De acuerdo a la tablas dinámica anteriores cree el siguiente cuadro. con los 5 primeras dependencias si es su caso, si no con las dependencias que parezca.

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

Complete esta columna con el prime cuadro que genero "Total Requerimientos pendientes de periodos anteriores"

Complete esta columna con el prime cuadro que genero "Total Requerimientos Cerrados de periodos anteriores"

Porcentaje: (Total Requerimientos Cerrados de periodos anteriores por dependencia) / (Total Requerimientos Cerrados de periodos anteriores)

Total de requerimens pendientes de las 5 primeras dependencias

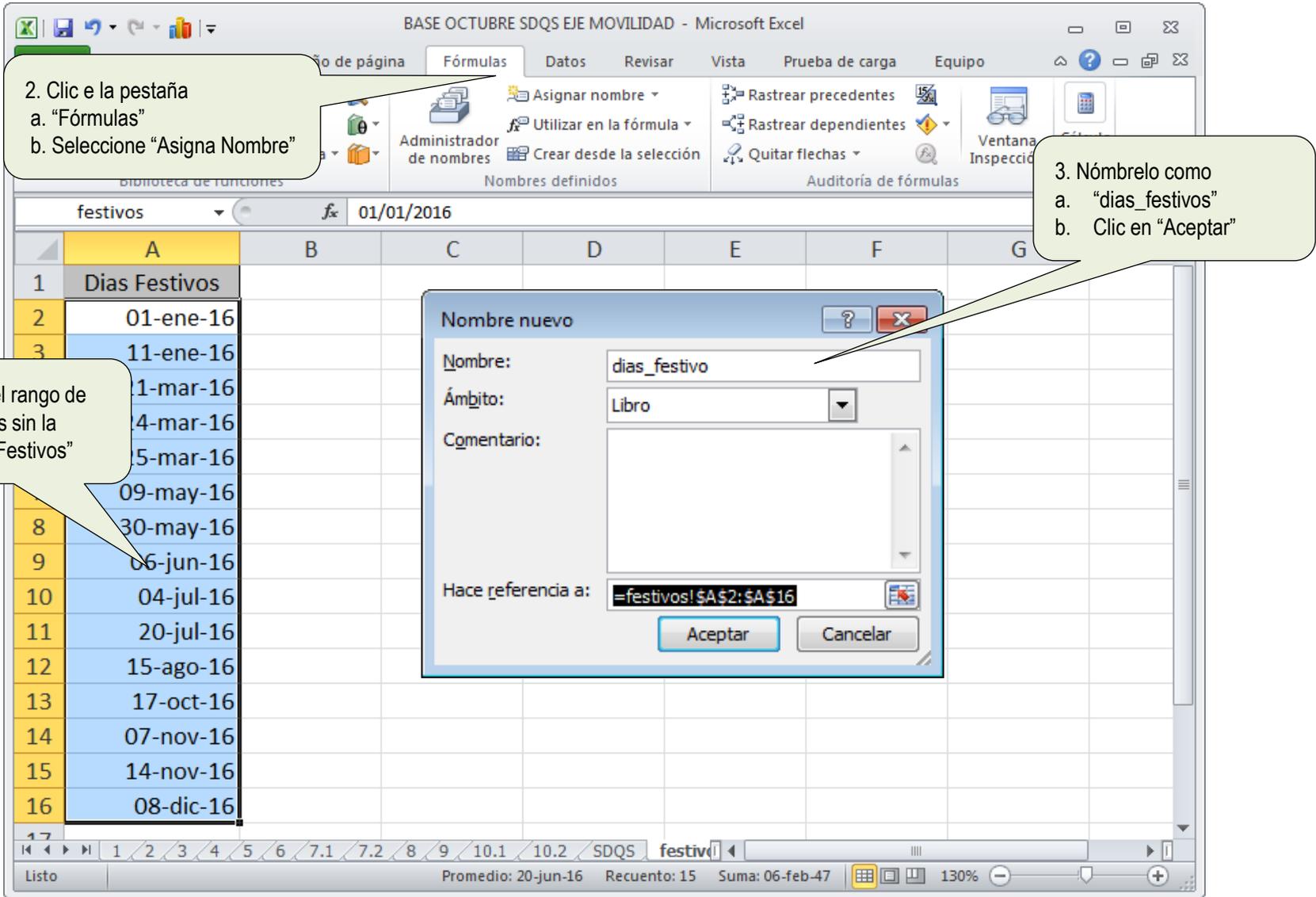
Total de requerimientos de periodos anteriores. (Consultar estos datos de informes de periodos anteriores)

Diferencia entre: (Total de requerimientos pendientes de la entidad) - (suma del total de requerimientos pendientes de las 5 primeras dependencias)

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes de Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	200	269	48%
COMISIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA	85	106	19%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	80	83	15%
DIRECCIÓN DE LICENCIAS Y PERMISOS DE TRÁNSITO	50	58	10%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	15	21	4%
Total 5 Primeras Dependencias	430	537	95%
Otras Dependencias	470	26	5%
Total general	900	563	100%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Cree en una nueva hoja y registre los días festivos del año vigente



2. Clic e la pestaña
a. "Fórmulas"
b. Seleccione "Asigna Nombre"

1. Seleccione el rango de los días festivos sin la etiqueta "Días Festivos"

3. Nómbrelo como
a. "dias_festivos"
b. Clic en "Aceptar"

	A	B	C	D	E	F	G
1	Días Festivos						
2	01-ene-16						
3	11-ene-16						
4	1-mar-16						
5	4-mar-16						
6	5-mar-16						
7	09-may-16						
8	30-may-16						
9	06-jun-16						
10	04-jul-16						
11	20-jul-16						
12	15-ago-16						
13	17-oct-16						
14	07-nov-16						
15	14-nov-16						
16	08-dic-16						

Nombre nuevo

Nombre: dias_festivo

Ámbito: Libro

Comentario:

Hace referencia a: =festivos!\$A\$2:\$A\$16

Aceptar Cancelar

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Ubique la hoja del reporte del SDQS “Sheet0” y cree una columna a l final del reporte que se llame “Dias_promedio”

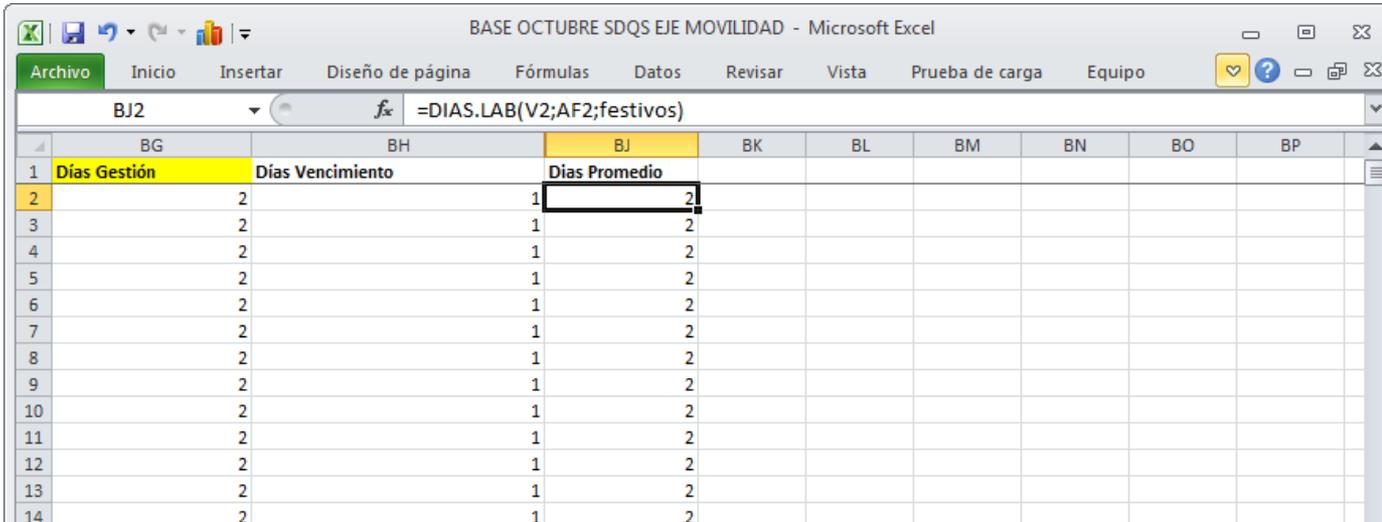


	BH	BJ
	Días Vencimiento	Días Promedio
2		=AF2;dias_festivos)
2		1
2		1

Aplique la siguiente formula debajo de la etiqueta “Dias_promedio”

=DIAS:LAB(Fecha inicio términos; Fecha finalización;dias_festivos)

Los días festivos salen del rango de fechas que se creo anteriormente



Finalmente replique la formula hasta el final de reporte

Genere nuevamente la tabla dinámica ya que se agrego un nuevo campo “Dias_promedio”.

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.
a. Duplicado = Único
b. Periodo = Todos

6. Clic en el filtro “Estado petición final”
Seleccione
“SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA”
Y DEMAS OPCIONES QUE PAREZCA COMO “CERRADO”

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Promedio)

6. Clic derecho seleccione
a. “mas opciones de ordenación”
b. Seleccione “Descendente de Z a A”
c. Seleccione “Promedio de Días de Gestión”
d. Clic Aceptar

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE RESPUESTA	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
8 Etiquetas de fila											
9 SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	34	22	24		25	31		11			25
10 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	10		13		23			11			21
11 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	23	16	3		19			14			15
12 SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	27	14	13		11	13	5	11			14
13 DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES			14								14
14 DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	24	18	10	14	5	17	14	20	6	3	14
15 DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	3	3	10	13		7			6	11	10
16 DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	32	22	3	10	3	3	12	15	14	10	14
17 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		13		4							3
18 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				3		14	13		3		8
19 DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS		21		5	8	2	10		3	10	8
20 OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL											7
21 SUBDIRECCIÓN FINANCIERA				4							4
22 Total general	27	16	3	15	8	11	17	15	3	12	13

Para general el reporte en cada uno de los puntos siga lo siguientes pasos y aplique en cada tabla dinámica los filtros que aparecen en las imagines.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

9.1. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

1. Clic sobre la tabla dinámica

2. Insertar grafica

3. Seleccione grafica de barra horizontal.

4. Aceptar y se genera la grafica automáticamente.

5. Clic derecho y modifique las propiedades del grafica agregar etiquetas, valores y colores.

Localidad	Numero petición
11 - SUBA	53
10 - ENGATIVA	51
1 - USAQUEN	33
8 - KENNEDY	26
2 - CHAPINERO	25
- BARRIOS UNIDOS	19
9 - FONTIBON	18
- PUENTE ARANDA	15
13 - TEUSAQUILLO	14
- ANTONIO NARIÑO	14
3 - SANTA FE	10
- CIUDAD BOLIVAR	8
7 - BOSA	6
AFRAEL URIBE URIBE	6
14 - LOS MARTIRES	5
6 - TUNJUELITO	4
4 - SAN CRISTOBAL	4
5 - USME	3

Para general el reporte en cada uno de los puntos siga lo siguientes pasos y aplique en cada tabla dinámica los filtros que aparecen en las imagenes.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with a PivotTable and the PivotTable Fields task pane. The PivotTable is filtered by 'Estrato del ciudadano' and 'Cuenta de Numero petición'. The task pane shows the 'Filtro de informe' section with 'DUPLICADO', 'Periodo', and 'Estado petición final' selected. The 'Campos de eje' section has 'Estrato del ciudadano' and 'Cuenta de Numero petición' selected. The 'Valores' section is set to 'Contar'.

	A	B
1	DUPLICADO	UNICO
2	Periodo	PERIODO_ACTUAL
3	Estado petición final	(Todas)
4		
5	Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
6	3	108
7	2	
8	4	47
9	1	19
10	5	16
11	6	10
12	Total general	261

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

6. No utilice la opción (en blanco) para filtrar las etiquetas de la fila

7. Clic derecho seleccione
a. "mas opciones de ordenación"
b. Seleccione "Descendente de Z a A"
c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
d. Clic Aceptar

10.1. Generar Gráfica Dinámica de PARTICIPACION POR ESTRATO

2. Insertar grafica

3. Seleccione grafica de barra horizontal.

1. Clic sobre la tabla dinámica

4. Aceptar y se genera la grafica automáticamente.

5. Clic derecho y modifique las propiedades del grafica agregar etiquetas, valores y colores.

Estrato del ciudadano	Numero petición
1	108
2	61
4	47
5	19
6	16
7	10

Para general el reporte en cada uno de los puntos siga lo siguientes pasos y aplique en cada tabla dinámica los filtros que aparecen en las imagines.

10.2. PARTICIPACION TIPO REQUERENTE

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the PivotTable Tools ribbon active. The PivotTable is titled 'SISTEMA' and is based on the data source 'BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD'. The PivotTable shows the following data:

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
Juridica	12
Natural	462
(en blanco)	313
Total general	787

The PivotTable Tools ribbon shows the following settings:

- Seleccionar campos para agregar al informe:**
 - Numero petición
 - DUPLICADO
 - Sector
 - Entidad
 - Dependencia
 - Tema
- Arrastrar campos entre las áreas siguientes:**
 - Filtro de informe:**
 - DUPLICADO
 - Periodo
 - Estado petición final
 - SISTEMA
 - Etiquetas de fila:**
 - Tipo de Peticionario
 - Valores:**
 - Cuenta de Numero pet...

Callouts provide the following instructions:

- Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica
- Campos para filtrar
- Campos para desplegar
- Campos para Valores (Contar)
- Aplique filtros según como aparece en la imagen.
- Clic derecho seleccione
 - "mas opciones de ordenación"
 - Seleccione "Descendente de Z a A"
 - Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 - Clic Aceptar

10.2.1. Generar Gráfica Dinámica de PARTICIPACION TIPO REQUIRENTE

2. Insertar grafica

3. Seleccione grafica circular.

4. Aceptar y se genera la grafica automáticamente.

5. Clic derecho y modifique las propiedades del grafica agregar etiquetas, valores y colores.

1. Clic sobre la tabla dinámica

A6	Etiquetas de fila		
	A	B	
1	DUPLICADO	UNICO	
2	Periodo	PERIODO_ACTUAL	
3	Estado petición final	(Todas)	
4	SISTEMA	SDQS	
5			
6	Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	
7	Juridica	12	
8	Natural		
9	(en blanco)		
10	Total general		
11	DUPLICADO	Pe	
12			
13	Cuenta de Numero petición		
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Total

12; 1%

313; 40%

Tipo de Peticionario

- Juridica
- Natural
- (en blanco)

Para general el reporte en cada uno de los puntos siga lo siguientes pasos y aplique en cada tabla dinámica los filtros que aparecen en las imagines.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

6. Clic derecho seleccione
 a. "mas opciones de ordenación"
 b. Seleccione "Descendente de Z a A"
 c. Seleccione "Cuenta Numero de Petición"
 d. Clic Aceptar

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
ANÓNIMO	313
GUIDO ANGELLO CASTRO RIOS	7
OMAR FERNANDO QUINTERO CASAS	5
SERGIO VALDES BELTRAN	4
CARLOS JAVIER CHUNZA TORRES	3
RAFAEL MARTINEZ	3
EIBAR ESPINEL GARCIA	3
ISAAC MONTOYA	3
EDUARDO ROMERO CRUZ	2
JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO	2
JOSE ALBERTO REY SANABRIA	2
EIDER FABIAN ANTONIO SAN	2
MAURICIO ALONSO MONTOYA	2
GONZALEZ PERDOMO YESID	2

11.1. Generar Tabla de CALIDAD DEL REQUIRENTE

De acuerdo a los 5 primeros subtemas generados en la tabla anterior cree el siguiente cuadro.

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD". The ribbon is set to "Datos". The spreadsheet contains a table with the following data:

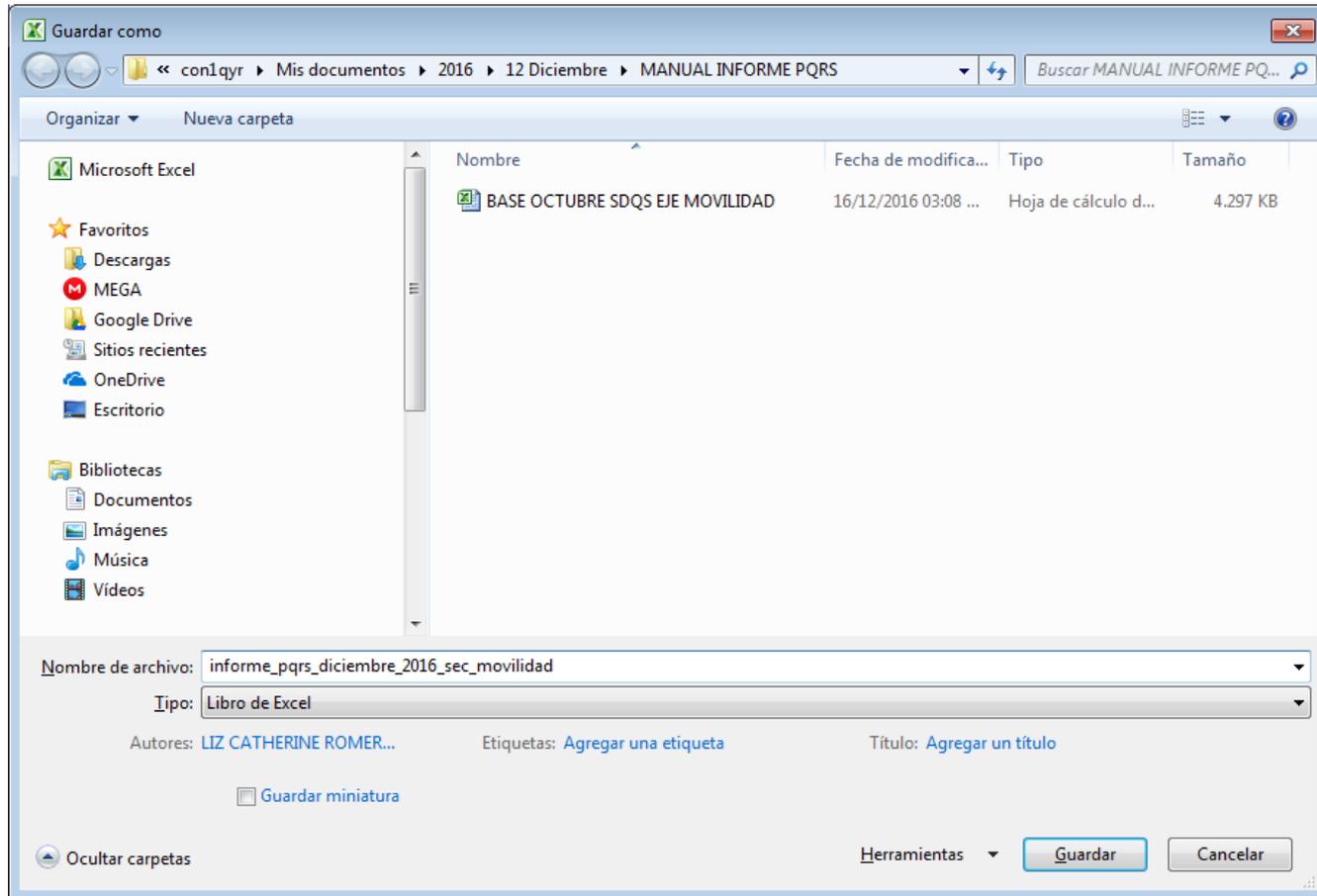
	G	H	I	J
13				
14				
15				
16		Nombre peticionario	N	%
17		Anónimo	313	39,77%
18		Identificado	474	60,23%
19		TOTAL	787	100%
20				
21				
22				
23				

Callouts in the image provide the following information:

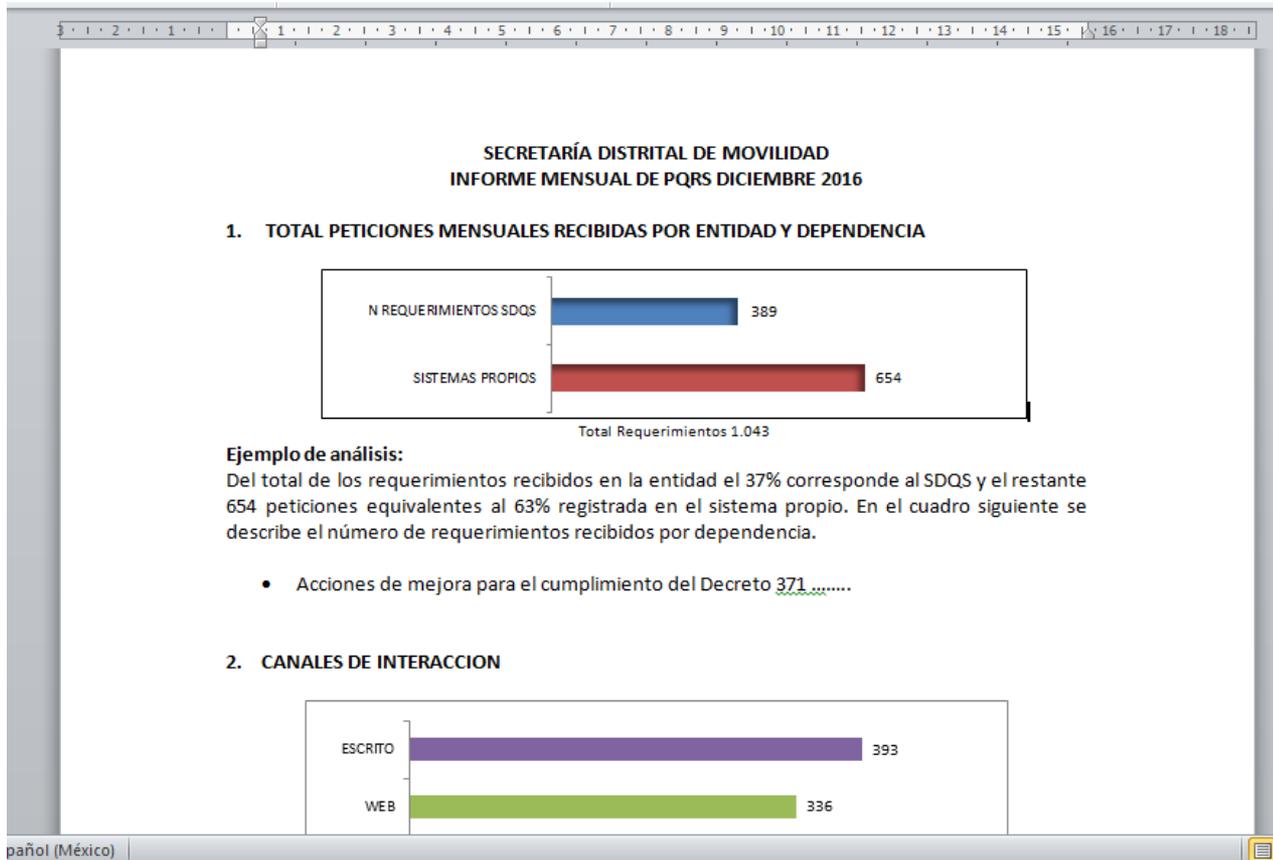
- A callout pointing to column J (the percentage column) states: "Total de requerimientos recibidos por ANÓNIMOS".
- A callout pointing to the formula bar area (row 21) states: "Total de requerimientos recibidos en el mes".
- A callout pointing to the percentage values in column J states: "Porcentaje: (Total de requerimientos recibidos por ANÓNIMOS) / (Total de requerimientos recibidos en el mes)".

El punto final es guardar el informe con la siguiente estructura:

“Informe_pqrs_mes_año_entidad”



Diligencié el formato estándar de informe PQRS



Diligencie el informe con los resultados del reporte trabajado en Excel y realice su correspondiente análisis

5. Envío del Informe

Para el envío de informe ingrese al sitio web de la “Red de Quejas y Reclamos” en la siguiente URL
<http://www.mejorgestion.gov.co/redciudadania/>

Paso 1. Iniciar Sesión: Para iniciar sesión el usuario debe de “Identificarse”



Inicio



Eventos



Documentos



Foros



Miembros



Sitios In

Ayuda

Identificarse

1. Clic “identificarse”

2. Ingresar el usuario
”Invitado” y su contraseña
3. Clic en “Identificarse”



LOGIN

Usuario

Password *

Recordarme

Identificarse

Al hacer clic en identificarse, este le dará un mensaje de bienvenida así:

Y, así, tendrá acceso al cargue de documentos:

Hola, invitado

Paso 2. Subir Documento: hacer clic en “Hola, Invitado”, inmediatamente se despliega es submenú “Subir un Documento”, tal como se aparece en la imagen.

4. Clic “Subir un Documento”



Hola, invitado

- Subir un Documento

Desconectar

Paso 3. Diligenciar formulario de envío:

Enviar un archivo

Este formulario le permite a Ud. subir un archivo al servidor. Todos los campos marcados con un signo de exclamación rojo nunca será enviada a terceros y solamente será vista en la página de detalles de la descarga.

Su Nombre:

Su dirección de correo:

Título de la Descarga:

Categoría: ▼

Seleccione archivo: 02-SDQS-GESTION_PENT...

Extensiones de archivo permitidas: zip, rar, html, htm, txt, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, jpg, jpeg, png, gif
Tamaño máximo permitido: 5120 KB

Estos campos son predeterminados por el sistema

Aquí, se debe diligenciar el nombre del Informe con la siguiente estructura ejemplo:
"Informe PQRS mes año- entidad"

Aquí, seleccione la categoría **"Entidades - Reportes - PQRS - Circular 087-2015"** y el mes al que corresponde el informe.

Clic en "Examinar" para seleccionar el archivo a enviar

Clic en "Enviar archivo"

Enviar un archivo

Este formulario le permite a Ud. subir un archivo al servidor. Todos los campos marcados con un signo de exclamación rojo nunca será enviada a terceros y solamente será vista en la página de detalles de la descarga.

 **El archivo fue correctamente transferido al servidor!**
Su publicación puede estar pendiente de aprobación.

Mensaje de confirmación del envío.

Paso 4. Verificar que su archivo fue enviado.

1. Clic, en **“Seleccionar Categoría”**
2. Seleccione **“Reportes – PQRS – Circular 087 -2015”**

Centro de Documentación



Enviar un archivo

Este formulario le permite a Ud. subir un archivo al servidor. Todos los campos marcados con un símbolo son obligatorios nunca será enviada a terceros y solamente será vista en la página de detalles de la descarga.

Su Nombre:

invitado

Su dirección de correo:

atencionciudadania@veeduriadistrit:

Título de la Descarga:

Informe PQRS Junio 2015 -Veeduria

Categoría:

Seleccione:

Seleccione archivo:

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

Extensiones de archivo permitidas: zip, rar, html, htm, txt, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, jpeg, jpg, gif.

3. Clic, en el periodo correspondiente donde subió en informe ejemplo: **“Junio”**

Seleccione Categoría

Seleccione Categoría

Entidades - Reportes - PQRS - Circular 087-2015

- Junio
- _ prueba
- Actas Reuniones - Ayudas de Memoria
- _ 2015
 - _ Febrero
 - _ Abril
 - _ Junio
- _ 2014
 - _ Marzo
 - _ Abril
 - _ Mayo
 - _ Junio
 - _ Julio
 - _ Agosto
 - _ Septiembre
 - _ Octubre
 - _ Noviembre
 - _ Diciembre

transparencia
VEEDURÍA
DISTRICTAL
Rectitud

Control social

Por ultimo verificar que su archivo este en el inicio de la lista.

Inicio Buscar Descargas Enviar un archivo Arriba _ Junio

Categoría: Junio Página 1 de 2

Inicio Anterior 1 2 Siguiente Final

Ordenar por: Por defecto | Nombre | Fecha | Hits | [Descendente]

Name	Fecha	Tamaño	Descargas	
 Informe PQRS Junio 2015 - Veeduría Distrital	- 30-07-2015	91.1 KB	1	 Descargar
 INFORME PQRS BOMBEROS JUNIO 2015	- 30-07-2015	95 KB	3	 Descargar
 Reporte_SDQS_IDIGER_JUNIO	- 30-07-2015	95.23 KB	2	 Descargar
 Informe PQRS Junio 2015 Hospital Usme	- 30-07-2015	94.87 KB	2	 Descargar
 Informe PQRS Junio 2015 CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - 27-07-2015	97.27 KB	3	 Descargar