



**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

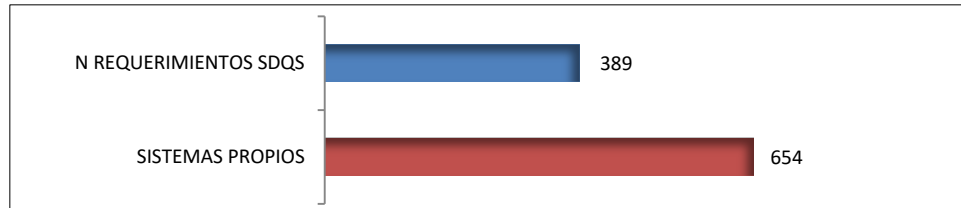
---

**Bogotá, D.C, diciembre de 2016**

## MODELO DE INFORME APROBADO<sup>1</sup>

### 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.



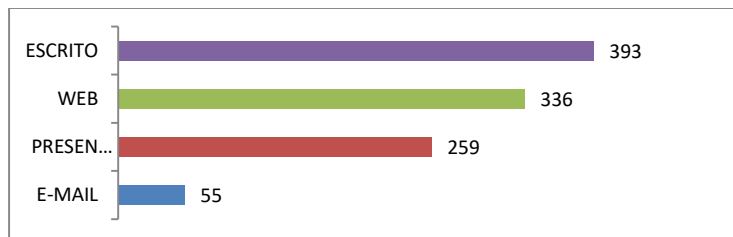
Total, Requerimientos 1.043

#### 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 Publica Distrital del Servicio al Ciudadanía contemplado en el Decreto 197 de 2014 y su respectivo análisis.



Total, Requerimientos 1.043

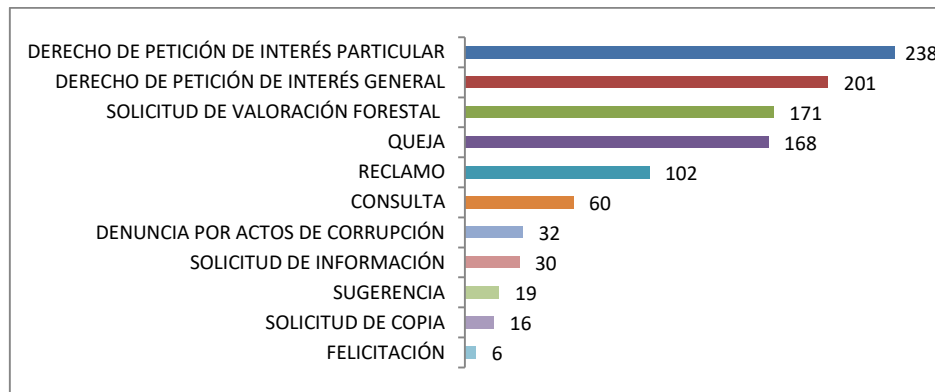
<sup>1</sup> A través de Circular se enviará a todas las entidades del distrito, la guía para la elaboración del informe. Este modelo presenta los puntos, los tipos de gráficas y el análisis a tener en cuenta para la elaboración del Informe PQRS, para el ejemplo los datos son ficticios.

### 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 ACCESO<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup> 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%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>687</b>	<b>66%</b>
<b>Otros subtemas</b>	<b>356</b>	<b>34%</b>
<b>Total, general</b>	<b>1.043</b>	<b>100%</b>

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%
<b>Total, de Traslados por no competencia</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

## 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**

<b>DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD</b>	<b>Total, Requerimie ntos Recibidos periodo actual</b>	<b>Total, Requerimien tos Cerrados periodo actual</b>	<b>%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>863</b>	<b>82,74%</b>

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**

<b>DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD</b>	<b>Total, Requerimie ntos Pendientes de Periodos Anteriores</b>	<b>Total Requerimien tos Cerrados de Periodos Anteriores</b>	<b>%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>292</b>	<b>57%</b>

**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.

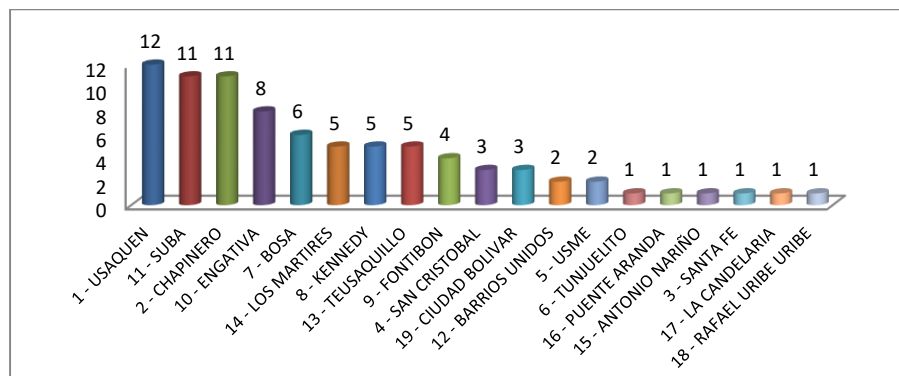
Se elimina de la tabla la columna “Promedio dependencia”, ya que no es útil promediar la tipología porque sus términos de tiempos legales varían. Sin ninguna observación.

Dependencias	Solicitud de informació	Reclamo	Queja	Consulta	Petición de interés	Sugerencia	Petición de interés particular
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
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
<b>Promedio Tipología</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>16</b>
<b>Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)</b>	<b>48</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

Se mantiene el ítem de “Acciones de mejoras”

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS 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.

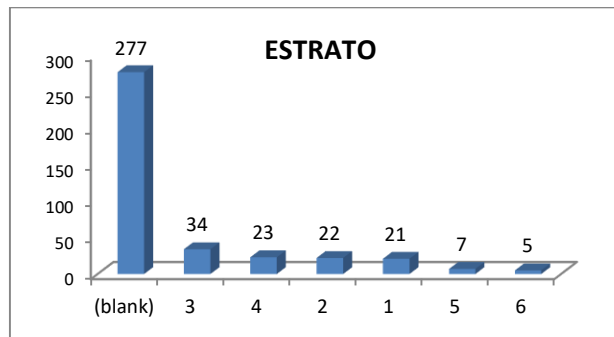


### Ejemplo de análisis:

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.

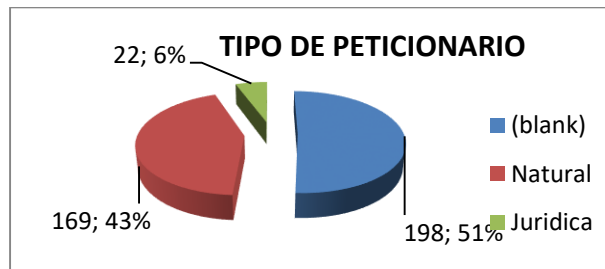
## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

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**

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

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 screenshot shows the login page of the SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones). The header is blue with the SDQS logo and the text 'Sistema Distrital de Quejas y Soluciones'. Below the header is a brown navigation bar with the links 'ATENCIÓN' and 'SOPORTE', and a menu icon on the right. The main content area is white and contains a login form with a light blue border. The form has two input fields: 'Usuario:' with a green field containing the text 'usuario', and 'Clave:' with a yellow field containing ten 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”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# SDQS

## Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

[INICIO](#)
[CONSULTA](#)
[ENCUESTA](#)
[SEGUIMIENTO](#)
[REPORTES](#)
[ADMINISTRACIÓN](#)
[AUDITORÍA](#)
[SEGURIDAD](#)
[ATENCIÓN](#)
[SOPORTE](#)

REPORTES MASIVOS

SABANA DETALLE PETICIONES

SEGUIMIENTO A PETICIONES

PETICIONES RECIBIDAS

PETICIONES SOLICITADAS POR LISTADO

GESTIÓN PETICIONES

DETALLE CONSOLIDADO DE PETICIONES

FORMULARIOS FLEXIBLES

CIRCULAR EXTERNA 001 DE 2011

GERENCIAL

PETICIONES POR CANAL

PETICIONES POR ESTADO

LISTADO DE FUNCIONARIOS CON ROLES DE LA ENTIDAD

//172.16.101.53/LIVEHELP/

PETICIONES ESCRITOS - SEGUIMIENTO CERO PAPEL POR ENTIDAD / DISTRITO

¿UNTAS FRECUENTES

LISTADO DE PETICIONES A CARGO DE UN FUNCIONARIO

PETICIONES INFORMADAS POR ENTIDAD

PETICIONES PRÓXIMAS A VENCER

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA ENTIDAD / DISTRITO

### Seguridad



PERFILES DE SEGURIDAD



USUARIOS FUNCIONARIOS



CAMBIAR CLAVE



POLÍTICA DE SEGURIDAD



PREGUNTA DE SEGURIDAD



PARÁMETROS GENERALES

## Aplicar Filtros

[INICIO](#) [CONSULTA](#) [ENCUESTA](#) [SEGUIMIENTO](#) [REPORTES](#) [ADMINISTRACIÓN](#) [AUDITORÍA](#) [SEGURIDAD](#) [ATENCIÓN](#) [SOPORTE](#)

ewart.avila Cern

**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 duplicados Herramientas de datos

Agrupar Desagrupar Subtotal Esquema

C11 HOSPITAL DE KENNEDY

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	<b>Reporte Gestión Peticiones</b>							
2								
3	<b>Rango de Fecha</b>							
4	<b>Fecha y hora de generación del reporte</b>							
5	<b>Estado de la Petición</b>							
6	<b>Usuario</b>							
7								
8	<b>Numero petición</b>	<b>Sector</b>	<b>Entidad</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Funcionario</b>	<b>Localidad de</b>
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 CAMARGO	
11	685742015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCELA VELA CAMARGO	
12	698792015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	1. ATENCIÓN DESHUI	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 DESHUI	DIANA MARCELA VELA CAMARGO	
18	800562015	SALUD	HOSPITAL DE KENNE	GESTION DE ATENC	SALUD	18. NO REPORTA INDA	DIANA MARCELA VELA CAMARGO	

Sheet0

Listo

70%

Generado el «Reporte» del SDQS, crearemos 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”

Insertar celdas

Insertar

- ☒ Desplazar las celdas hacia la derecha
- ☐ Desplazar las celdas hacia abajo
- ☐ Insertar toda una fila
- ☐ Insertar toda una columna

Aceptar Cancelar

2. Clic “Aceptar”

Numero petición	Sector	Entidad	Subtema	Funcionario
122812015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
336742015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
685742015	SALUD	HOSPITAL	1. ATENCIÓN DESHUM	DIANA MARCEL
698792015	SALUD	HOSPITAL	1. ATENCIÓN DESHUM	DIANA MARCEL
709312015	SALUD	HOSPITAL	SALUD MENTAL	DIANA MARCEL
796592015	SALUD	HOSPITAL	12. DEFICIENCIAS EN	DIANA MARCEL
798462015	SALUD	HOSPITAL	10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCEL
798592015	SALUD	HOSPITAL	10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCEL
800522015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
800562015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
801042015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL
803872015	SALUD	HOSPITAL		DIANA MARCEL

c. Etiqueta 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 formula de condición debajo del campo “Duplicado”=si(A9=A8;"Duplicado";"Unico")

	A	B	C	D	E	F	G
1	<b>Reporte Gestión Peticiones</b>						
2							
3	<b>Rango de Fecha</b>						
4	<b>Fecha y hora de generación de</b>						
5	<b>Estado de la Petición</b>						
6	<b>Usuario</b>						
7							
8	<b>Numero petición</b>	<b>Duplicados</b>	<b>Sector</b>	<b>Entidad</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>
9	122812015	=si(A9=A8;"Duplicado";"Unico")	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	USUARIO	
10	336742015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	USUARIO	
11	685742015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
12	698792015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
13	709312015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	SALUD MENTAL
14	796592015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	12. DEFICIENCIA
15	798462015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	10. FALLAS EN I
16	798592015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	10. FALLAS EN I
17	800522015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
18	800562015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	18. NO OPORTL
19	801042015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	2. CASOS ESPE
20	803872015		SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	2. CASOS ESPE

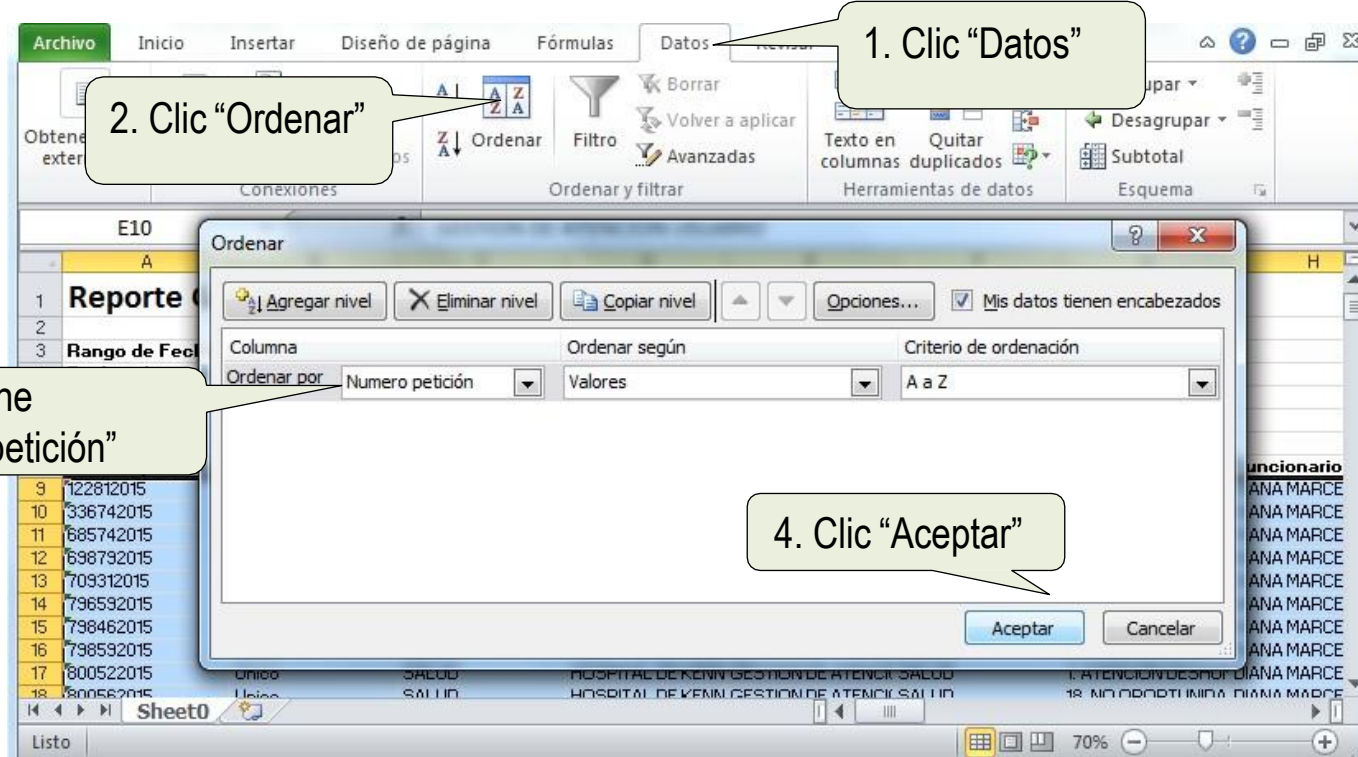
e. Copie la formula en el resto de las filas del campo “Duplicados” arrastrándola al ultimo registro.

	A	B	C	D	E	F	G
1	<b>Reporte Gestión Peticiones</b>						
2							
3	<b>Rango de Fecha</b>						
4	<b>Fecha y hora de generación del reporte</b>						
5	<b>Estado de la Petición</b>						
6	<b>Usuario</b>						
7							
8	<b>Numero petición</b>	<b>Duplicados</b>	<b>Sector</b>	<b>Entidad</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>
9	122812015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	USUARIO	
10	336742015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	USUARIO	
11	685742015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
12	698792015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
13	709312015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	SALUD MENTAL
14	796592015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	12. DEFICIENCIA
15	798462015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	10. FALLAS EN I
16	798592015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	10. FALLAS EN I
17	800522015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	1. ATENCIÓN DE
18	800562015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	18. NO OPORTL
19	801042015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	2. CASOS ESPE
20	803872015	Unico	SALUD	HOSPITAL DE KENN	GESTION DE ATENCION	SALUD	2. CASOS ESPE

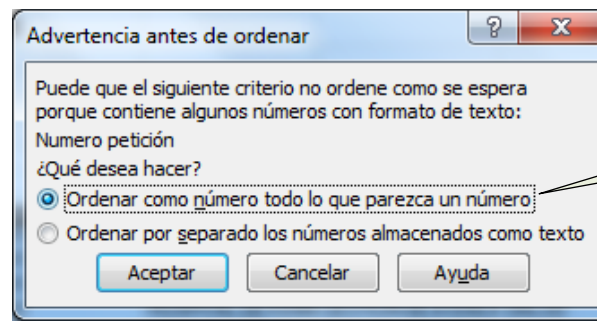
De esta manera se identifica los registros duplicados por petición para posteriormente utilizarlos en filtros

### 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”

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Tabla dinámica Tabla Imagen Imágenes prediseñadas Ilustraciones Gráficos Minigráficos Segm Hipervínculo Cuadro de texto Encabez. de texto. pie pág. Símbolos

Crear tabla dinámica

Seleccione los datos que desea analizar

☒ Seleccione una tabla o rango

Tabla o rango: Sheet0!\$A\$8:\$B\$I\$255

☐ Utilice una fuente de datos externa

Elegir conexión...

Nombre de conexión:

Elija dónde desea colocar el informe de tabla dinámica

☒ Nueva hoja de cálculo

☐ Hoja de cálculo existente

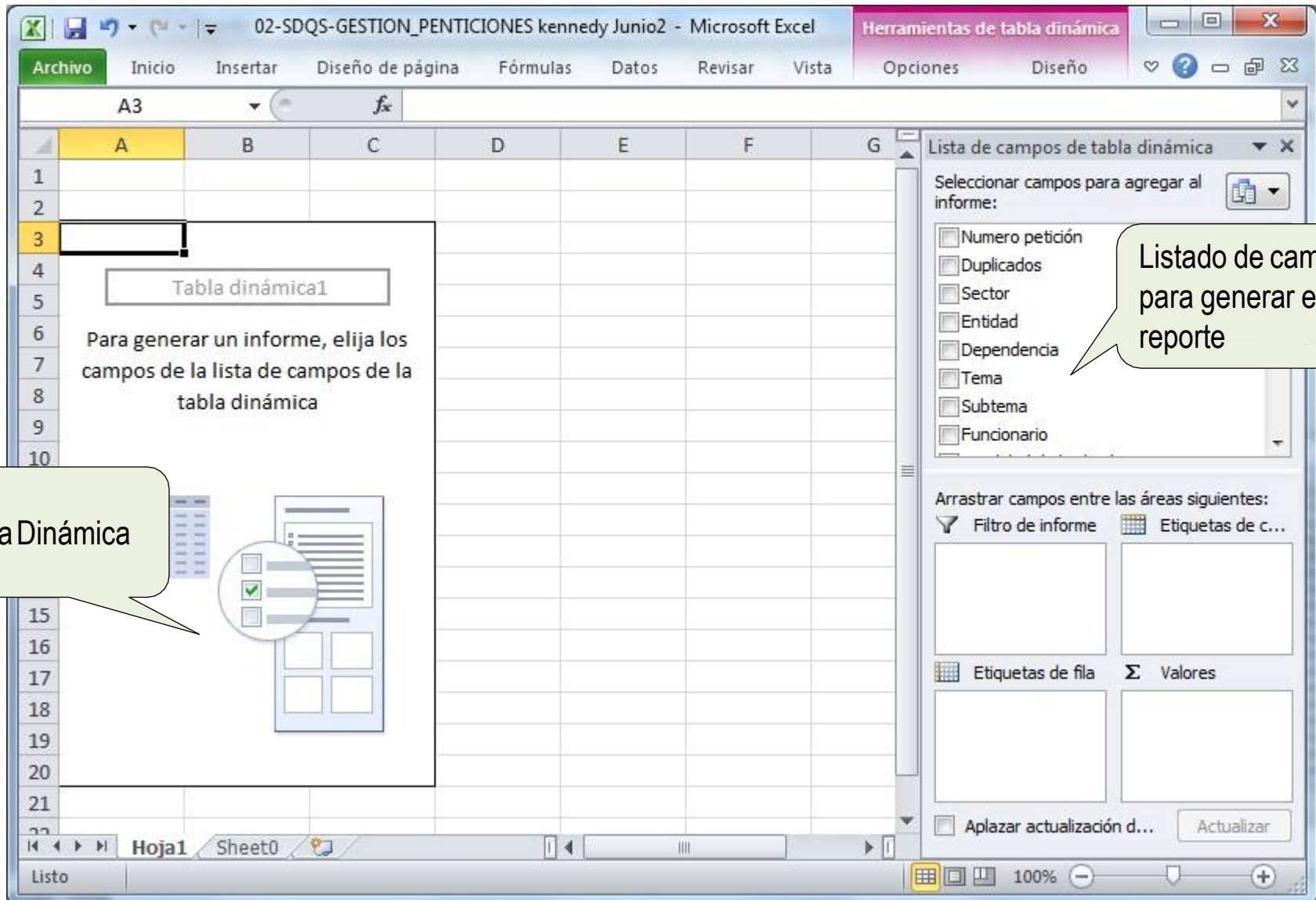
Ubicación:

Aceptar Cancelar

Numero petición	Duplicados
122812015	Unico
336742015	Unico
685742015	Unico
800522015	Unico
800562015	Unico
801042015	Unico
803872015	Unico
803882015	Unico
804012015	Unico
807352015	Unico
807442015	Unico
807442015	Duplicado

Subtema	Funcionario
DIANA MARCE	
DIANA MARCE	
1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCE
1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCE
SALUD MENTAL	DIANA MARCE
12. DEFICIENCIAS EN	DIANA MARCE
10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCE
10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCE
ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCE
NO OPORTUNIDA	DIANA MARCE
CASOS ESPECIALI	DIANA MARCE
CASOS ESPECIALI	DIANA MARCE
1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCE
18. NO OPORTUNIDA	DIANA MARCE
12. DEFICIENCIAS EN	DIANA MARCE
10. FALLAS EN LA PF	DIANA MARCE
1. ATENCIÓN DESHUI	DIANA MARCE

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

Tabla Dinámica

Listado de campos para generar el reporte

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 the following elements:

- Callout 1:** "Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica" (List of fields to drag into the different areas of the pivot table). Points to the "Lista de campos de tabla dinámica" (PivotTable Fields) task pane.
- Callout 2:** "Campos para filtrar" (Fields to filter). Points to the "Filtro de informe" (Report Filter) section in the task pane, which contains "DUPLICADO", "Periodo", and "Estado petición final".
- Callout 3:** "Campos para desplegar" (Fields to display). Points to the "Campos de eje (categorías)" (Row Labels) section in the task pane, which contains "SISTEMA".
- Callout 4:** "Campos para Valores (Contar)" (Fields for Values (Count)). Points to the "Valores" (Values) section in the task pane, which contains "Cuenta de Numero petición" (Count of Number of request).
- Callout 5:** "Aplique filtros según como aparece en la imagen." (Apply filters as they appear in the image). Points to the filter arrows in the PivotTable.
- Callout 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" (Right-click select a. 'more sorting options' b. Select 'Descending Z to A' c. Select 'Count of Number of Request' d. Click Accept). Points to the right-click context menu in the PivotTable.

**PivotTable 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	<b>Total general</b>	<b>13.342</b>



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

Microsoft Excel

Herramientas de tabla dinámica

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo Opciones Diseño

Tabla dinámica Tablas Imagen Imágenes prediseñadas Formas SmartArt Captura Columna Línea Circular Barra Área Dispersión Otros Minigráficos Filtro Vínculos Cuadro de texto Encabez. pie pág. WordArt Línea de firma Objeto Ecuación Símbolo

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	
2 Periodo PERIOD	
3 Estado petición final (To	
4	
5 Etiquetas de fila	
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	

Insertar gráfico

Plantillas Columna Línea Circular Barra Área Dispersión X Y (Dispersión) Cotizaciones Superficie Anillos Burbuja Radial

Barra

Área

Administrar plantillas... Establecer como predeterminado Aceptar Cancelar

Lista de campos de tabla dinámica

Seleccionar campos para agregar al informe:

☒ Numero petición

☒ DUPLICADO

☐ Sector

☐ Entidad

☐ Dependencia

☐ Tema

☐ Subtema

☐ Funcionario

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

☒ Filtro de informe

☐ Etiquetas de c...

Etiquetas de fila

Valores

DUPLICADO

Periodo

Estado petici...

SISTEMA

Cuenta de Nu...

Aplazar actualización d... Actualizar

100%

04:26 p.m.  
15/12/2016

ES

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

2. Campos para filtrar

3. Campos para desplegar

4. Campos para Valores (Contar)

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

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

Campos de eje (categorías)

- Canal

Valores

- Cuenta de Numero petición

## 2.1. Generar Gráfica Dinámica del CANALES DE INTERACCION

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.

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

1	2	3	4
1	DUPLICADO	UNICO	
2	Periodo	PERIODO_ACTUAL	
3	Estado petición final	(Todas)	
4			
5			
6	Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	
7	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	303	
8	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	284	
9	QUEJA	96	
10	RECLAMO	31	
11	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21	
12	SUGERENCIA	20	
13	CONSULTA	17	
14	FELICITACIÓN	9	
15	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	
16	SOLICITUD DE COPIA	1	
17	<b>Total general</b>	<b>787</b>	

### 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.

**1 Gráfico**

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
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
<b>Total general</b>	<b>787</b>

**Total**

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

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)

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

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

UNICO	PERIODO_ACTUAL	Cuenta de Numero petición
1.353		
1.295		
841		
808		
707		
662		
553		
503		
494		
469		
360		
327		
239		
236		
233		
216		
205		
204		
195		
192		
190		
172		
161		
140		
133		
122		
112		
109		
105		

## 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 HOJAS	841	6%
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA	808	
213 - CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	707	
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>687</b>	<b>5%</b>
<b>Otros subtemas</b>	<b>12.655</b>	<b>95%</b>
<b>Total general</b>	<b>13.342</b>	<b>100%</b>

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)

130%

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)

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVIL

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1 DUPLICADO	UNICO
2 Periodo	PERIODO_ACTUAL
3 Estado petición final	(Todas)
4 Subtema	TRASLADO POR NO COMPETENCIA
5	
6 Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
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
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	

Herramientas de tabla dinámica

Equipo Opciones Diseño

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

Cuenta de Numero petición

Aplazar actualización del diseño

## 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.

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo

Tablas Tabla Imagen Imágenes prediseñadas Formas SmartArt Captura Columna Línea Circular Barra Área Dispersión Otros Línea Columna +/- Filtro Hipervínculo Cuadro de texto Encabez. pie pág. WordArt Línea de firma Objeto Ecuación Símbolo

D17

	C	D	E	F	H	I
3						
4	A					
5						
6			Entidad	Total		
7			TRANSMILENIO	52	90%	
8			IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	5%	
9			DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2%	
10			UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	2%	
11			IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	2%	
12			<b>Total de Traslados por no competencia</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	
13						
14						
15						
16						
17						

Total de trasladados por no competencia a entidades

Porcentaje:  
(Total de trasladados por no competencia a la entidad) /  
(Total de trasladados por no competencia en la entidad)

Total de trasladados por no competencia en la entidad

1 2 3 4 5 6 7.1 7.2 8 9 10.1 10.2 SDQS festivos

Listo

ES 15/12/2016 05:13 p.m.

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

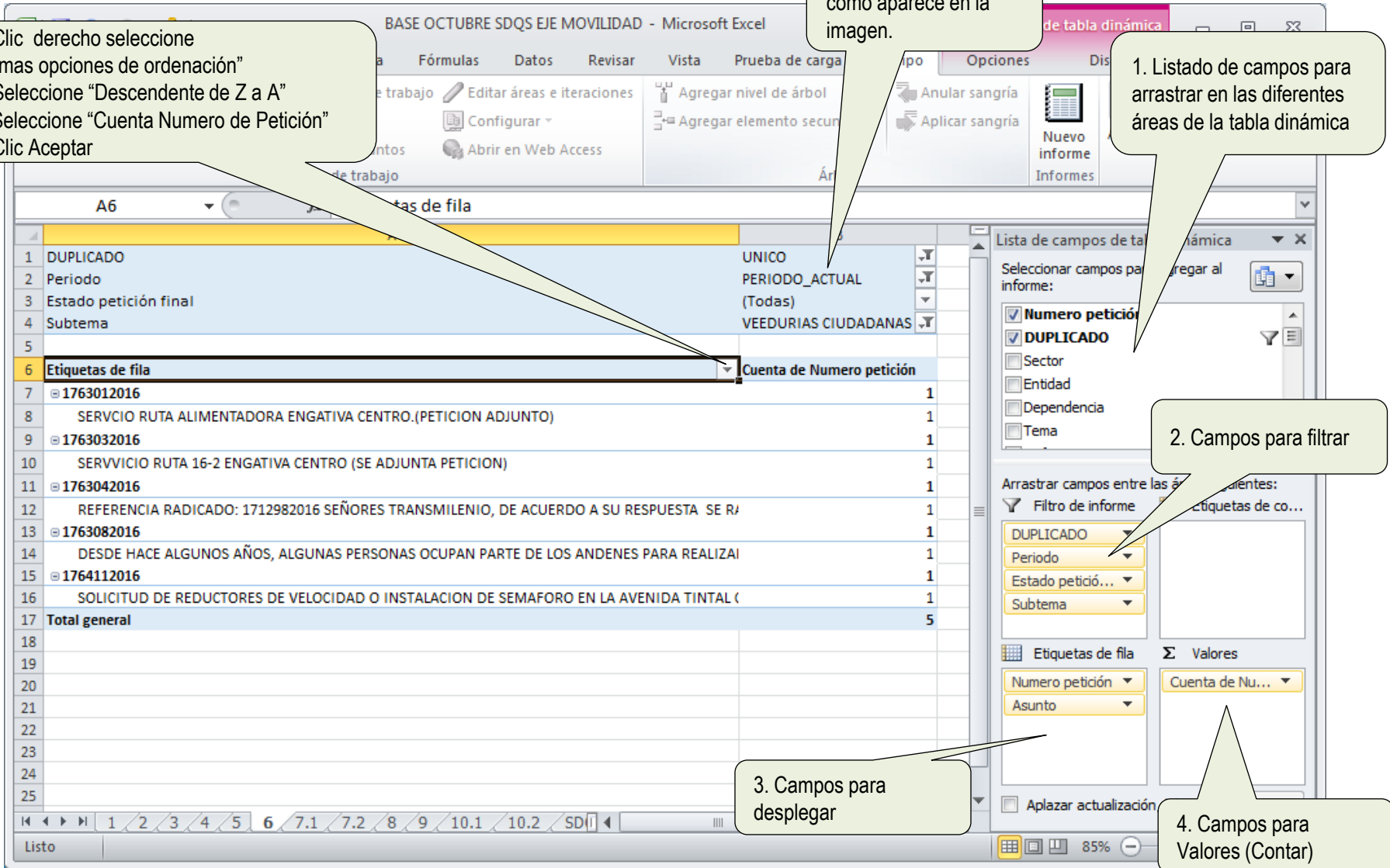
5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.

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)



The screenshot shows a Microsoft Excel window with the title 'BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel'. The PivotTable is located in the range A6:G17. The PivotTable Fields task pane is open on the right, showing the list of fields and the layout of the PivotTable.

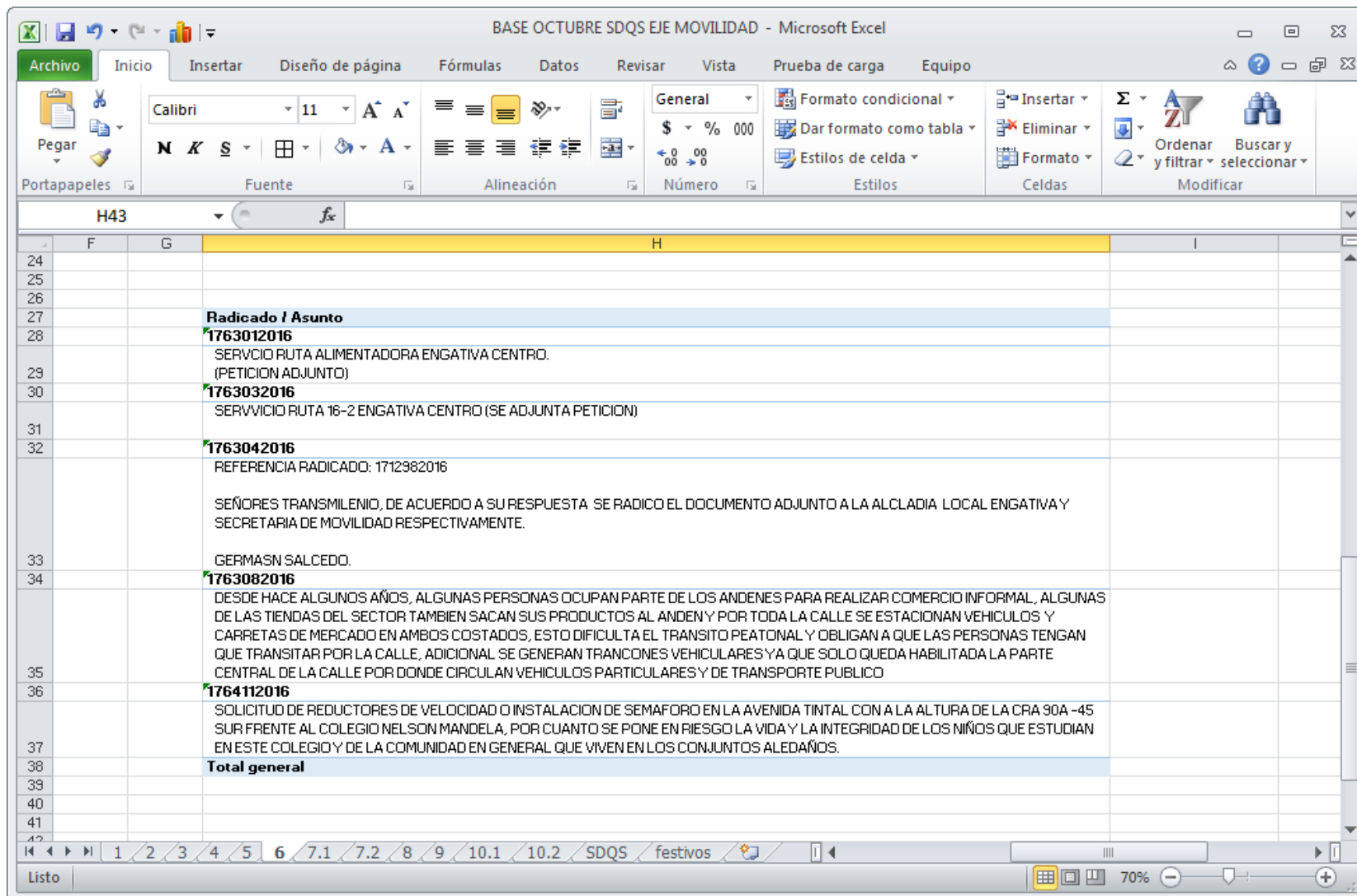
Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1 DUPLICADO	1
2 Periodo	1
3 Estado petición final	1
4 Subtema	1
5	
6 Etiquetas de fila	
7 1763012016	1
8 SERVICIO RUTA ALIMENTADORA ENGATIVA CENTRO.(PETICION ADJUNTO)	1
9 1763032016	1
10 SERVICIO RUTA 16-2 ENGATIVA CENTRO (SE ADJUNTA PETICION)	1
11 1763042016	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 REALIZA	1
15 1764112016	1
16 SOLICITUD DE REDUCTORES DE VELOCIDAD O INSTALACION DE SEMAFORO EN LA AVENIDA TINTAL (	1
17 Total general	5

The PivotTable Fields task pane on the right shows the following fields:

- 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...
    - Subtema
  - Etiquetas de fila:**
    - Numero petición
    - Asunto
  - Valores:**
    - Cuenta de Nu...
- Aplazar actualización:** ☐



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





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)

**BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel**

**Herramientas de tabla dinámica**

**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

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

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)

**BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel**

**Herramientas de tabla dinámica**

**Opciones**

**Diseño**

**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**

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

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	709
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	491
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	280
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	265
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE P...	243
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	136
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	78
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	68
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	62
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	37
SUBDIRECCION FINANCIERA	36
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	34
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	22
DESPACHO	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

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)

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%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>8.440</b>	<b>4.967</b>	<b>69%</b>
Otras Dependencias	4.902	2.278	31%
<b>Total general</b>	<b>13.342</b>	<b>7.245</b>	<b>100%</b>

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 the Microsoft Excel interface with a PivotTable titled "BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD". The PivotTable has the following data:

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
1 Duplicado	UNICO
2 Periodo	PERIODOS_ANTERIOR
3 Estado petición final	(Todas)
4 Subtema	(Todas)
6 Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
7 DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	271
8 SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	108
9 DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	99
10 SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	59
11 DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	21
12 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DE TRÁNSITO	10
13 DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIO	7
14 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3
15 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
16 DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	3
17 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
18 Total	585

The PivotTable Tools task pane is open on the right, showing the "Listado de campos de tabla dinámica" (PivotTable Field List) and "Herramientas de tabla dinámica" (PivotTable Tools) tabs. The "Listado de campos de tabla dinámica" tab is active, showing the following fields:

- 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 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

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)

**5. Aplique filtros según como aparece en la imagen.**

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

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

**2. Campos para filtrar**

**3. Campos para desplegar**

**4. Campos para Valores (Contar)**

**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

	UNICO PERIODOS_ANTERIOR (Varios elementos) (Todas)
6 Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
7 DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	269
8 SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	106
9 DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	83
10 SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES DE TRÁNSITO	58
11 DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	21
12 DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO	10
13 DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	7
14 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3
15 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
16 DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	2
17 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
18 <b>Total general</b>	<b>563</b>

## 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

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Cortar Copiar Copiar formato Pegar Fuente

Portapapeles

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Modificar

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%
DIRECCIÓN DE JURIDICCIÓN COACTIVA	85	106	19%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	80	83	15%
DIRECCIÓN DE TRANSITO	50	58	10%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	15	21	4%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>430</b>	<b>537</b>	<b>95%</b>
<b>Otras Dependencias</b>	<b>470</b>	<b>26</b>	<b>5%</b>
<b>Total general</b>	<b>900</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>



## 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	01-mar-16						
5	04-mar-16						
6	05-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

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo

Asignar nombre Utilizar en la fórmula Crear desde la selección

Rastrear precedentes Rastrear dependientes Quitar flechas

Ventana Inspección

festivos 01/01/2016

1 2 3 4 5 6 7.1 7.2 8 9 10.1 10.2 SDQS festivo

Listo Promedio: 20-jun-16 Recuento: 15 Suma: 06-feb-47 130%

## 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”

Texto en columnas duplicados de datos	Quitar Validación de datos	Consolidar Análisis Y si	Agrupar Desagrupar	Subtotal
Herramientas de datos			Esquema	

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

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel										
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo										
BJ2		=DIAS.LAB(V2;AF2;festivos)								
BG	BH	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP		
1	Días Gestión	Días Vencimiento	Días Promedio							
2	2	1	2							
3	2	1	2							
4	2	1	2							
5	2	1	2							
6	2	1	2							
7	2	1	2							
8	2	1	2							
9	2	1	2							
10	2	1	2							
11	2	1	2							
12	2	1	2							
13	2	1	2							
14	2	1	2							

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”

**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

**3. Campos para desplegar**

**4. Campos para Valores (Promedio)**

**2. Campos para filtrar**

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

	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 SUBDIRECCIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA	34	22	24		25	31		11			25
10 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			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	14	10
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 INFORMACIÓN SECTORIAL				7							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

**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)**

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

**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

	A	B	C	D	E	F	G
1	DUPLICADO	UNICO					
2	Periodo	PERIODO_ACTUAL					
3	Estado petición final	(Todas)					
4							
5	Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición					
6	11 - SUBA		53				
7	10 - ENGATIVA		51				
8	1 - USAQUEN		33				
9	8 - KENNEDY						
10	2 - CHAPINERO						
11	12 - BARRIOS UNIDOS		19				
12	9 - FONTIBON		18				
13	16 - PUENTE ARANDA		15				
14	13 - TEUSAQUILLO		14				
15	15 - ANTONIO NARIÑO		14				
16	3 - SANTA FE		10				
17	19 - CIUDAD BOLIVAR		8				
18	7 - BOSA		6				
19	18 - RAFAEL URIBE URIBE		6				
20	14 - LOS MARTIRES		5				
21	6 - TUNJUELITO		4				
22	4 - SAN CRISTOBAL		4				
23	5 - USME		3				
24	<b>Total general</b>		<b>314</b>				

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

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.

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 - BOSCA	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 imagines.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the following data and annotations:

**Excel Title Bar:** BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

**Excel Ribbon:** Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de, Fórmulas, Datos, Revisar, Vista, Prueba de, Equipo, Herramientas del gráfico dinámico, Diseño, Presentación, Formato, Analizar.

**PivotTable 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	3	108
7	2	
8	4	47
9	1	19
10	5	16
11	6	10
12	<b>Total general</b>	<b>261</b>

**Annotations:**

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.

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
3	108
2	61
4	47
1	19
5	16
6	10

**Total**

108 61 47 19 16 10

Estrato del ciudadano 2 4 1 5 6

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 Microsoft Excel with a PivotTable titled 'SISTEMA'. The PivotTable has two columns: 'Etiquetas de fila' (Row Labels) and 'Cuenta de Numero petición' (Count of Numero petición). The data is as follows:

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

The PivotTable Task Pane is open on the right, showing 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 petición

Annotations (numbered 1-6) point to specific elements in the image:

1. Listado de campos para arrastrar en las diferentes áreas de la tabla dinámica (Points to the 'Seleccionar campos para agregar al informe' list).
2. Campos para filtrar (Points to the 'Filtro de informe' section in the task pane).
3. Campos para desplegar (Points to the dropdown arrows in the 'Filtro de informe' section).
4. Campos para Valores (Contar) (Points to the 'Valores' section in the task pane).
5. Aplique filtros según como aparece en la imagen. (Points to the 'Filtro de informe' section in the task pane).
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
 (Points to the dropdown arrow next to 'Cuenta de Numero petición' in the task pane).



## 10.2.1. Generar Gráfica Dinámica de PARTICIPACION TIPO REQUIRENTE

2. Insertar grafica

1. Clic sobre la tabla dinámica

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.

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición
Juridica	12
Natural	313
(en blanco)	
<b>Total general</b>	

Gráfico circular seccionado 3D

Administrador de plantillas... Establecer como predeterminado Aceptar Cancelar

Etiquetas de columna

Σ Valores

Actualizar

100%

04:17 p.m.  
16/12/2016

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.

BASE OCTUBRE SDQS EJE MOVILIDAD - Microsoft Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Prueba de carga Equipo

Obtener datos externos Actualizar todo Conexiones Propiedades Editar vínculos Conexiones Ordenar Filtro Ordenar y filtrar Borrar Volver a aplicar Avanzadas Texto en columnas Quitar duplicados Herramientas de datos Validación de datos Consolidar Análisis Y si Agrupar Desagrupar Subtotal Esquema

J21

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

Total de requerimientos recibidos por ANÓNIMOS

Porcentaje:  
(Total de requerimientos recibidos por ANÓNIMOS)  
/ (Total de requerimientos recibidos en el mes)

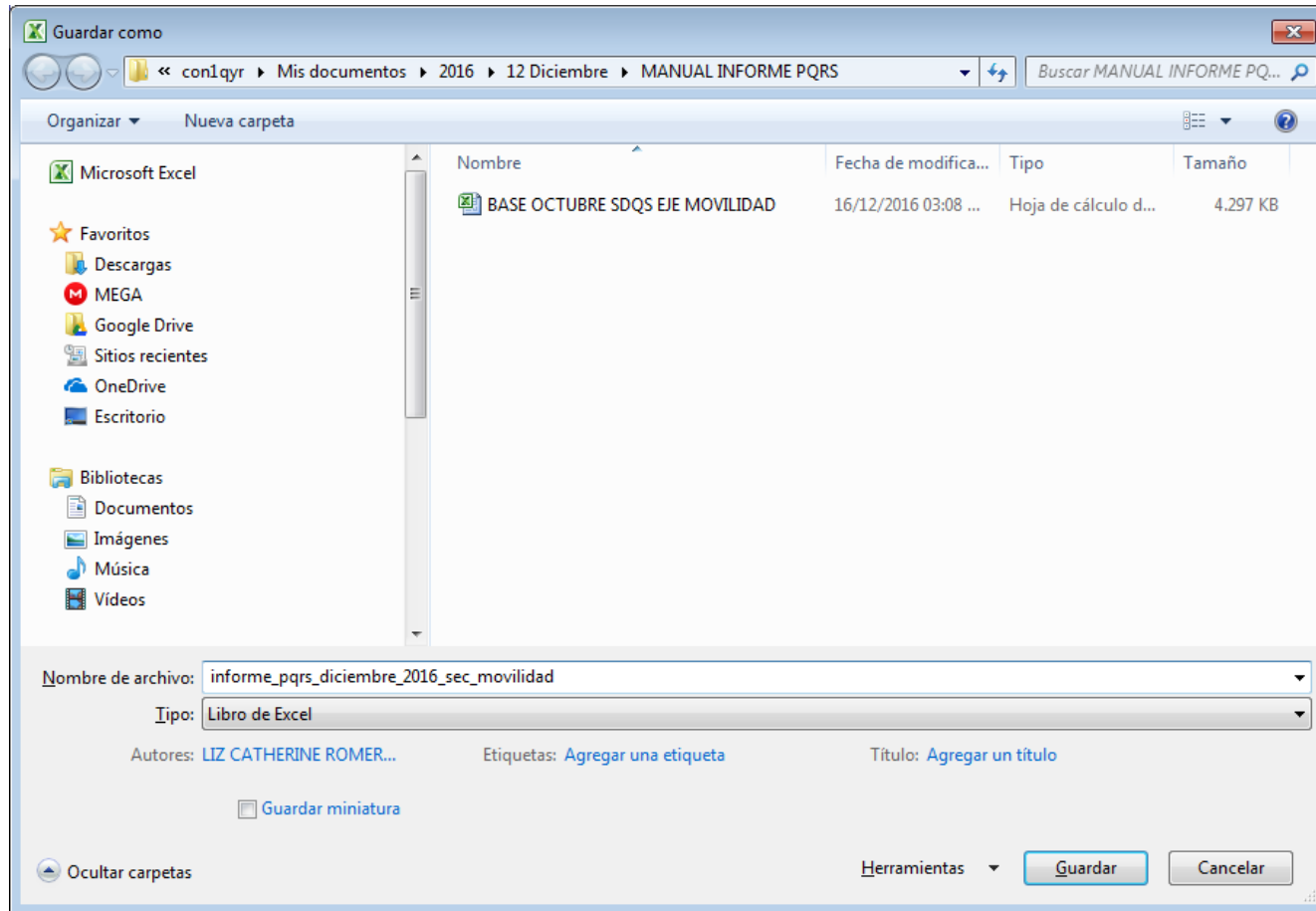
Total de requerimientos recibidos en el mes

3 4 5 6 7.1 7.2 8 9 10.1 10.2 11 Sheet0 festivos

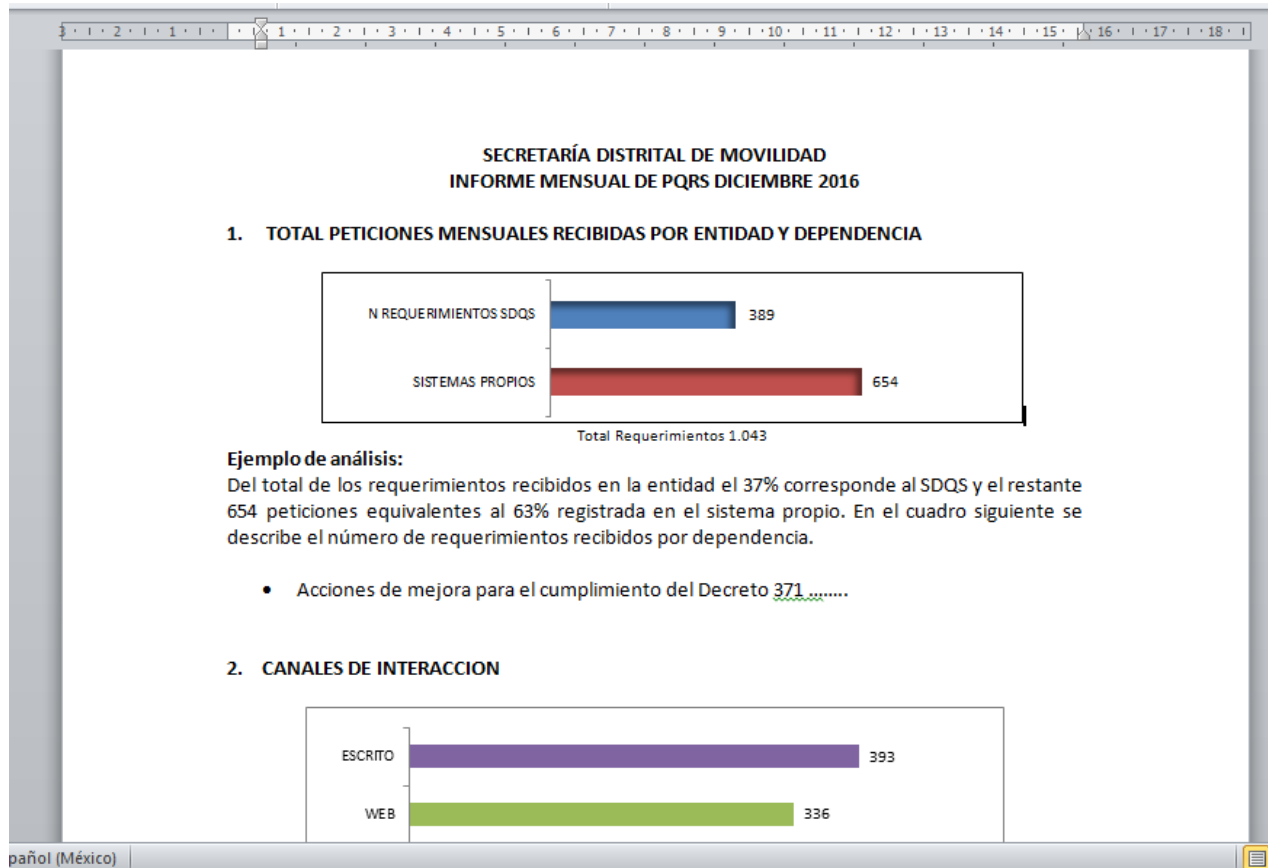
Listo 190%

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”



**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”



## 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 (!) son obligatorios. El archivo 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

Clic en "Examinar" para seleccionar el archivo a enviar

Clic en "Enviar archivo"


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.

### Enviar un archivo

Este formulario le permite a Ud. subir un archivo al servidor. El archivo 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



Inicio



Buscar Descargas

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@veeduriadistrital.gov.co

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, png

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  
DISTITAL  
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	do	Tamaño	Descargas
<div>  Informe PQRS Junio 2015 - Veeduría Distrital                             </div>	- 30-07-2015	91.1 KB	1
<div>  INFORME PQRS BOMBEROS JUNIO 2015                             </div>	- 30-07-2015	95 KB	3
<div>  Reporte_SDQS_IDIGER_JUNIO                             </div>	- 30-07-2015	95.23 KB	2
<div>  Informe PQRS Junio 2015 Hospital Usme                             </div>	- 30-07-2015	94.87 KB	2
<div>  Informe PQRS Junio 2015 CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR                             </div>	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - 27-07-2015	97.27 KB	3