**Instructivo para Archivos de Seguimiento**

Pasos para realizar seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a las subdirecciones y oficinas de la Unidad:

* Una vez se cuente con el “Archivo Base Creación de Informes” ya gestionado de acuerdo con el “*Anexo 4 Archivo Base Creación de Informes”* clasifique por subdirecciones u oficinas los requerimientos que se encuentran vencidos y/o por gestión de cierre remitiéndose al archivo de Excel, pestaña “ÚNICOS” y realizando filtrando en la columna “ESTADO DE PETICIÓN FINAL” y selecciones los siguientes estados:
  + En trámite – por asignación
  + En trámite – por respuesta parcial
  + En trámite – por respuesta preparada
  + Solucionado por asignación
* Sin eliminar el filtro anterior, genere un nuevo filtro en la columna “DEPENDENCIA DEFINITIVA” filtrando uno a uno cada subdirección u oficina.
* En una nueva pestaña por subdirección u oficina pegue las siguientes columnas de acuerdo con los filtros anteriores:
  + “NÚMERO DE PETICIÓN”
  + “DEPENDENCIA DEFINITIVA”
  + “TÉRMINO”
  + “Días V”
  + “TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS “
  + “DÍAS EXTEMPORÁNEOS”
* Nombre cada pestaña con el nombre de la Subdirección u oficina.
* Genere un archivo independiente por cada subdirección u oficina, con el fin de generar alerta del estado de los requerimientos, el cual debe ser enviado a través de correo electrónico a los Subdirectores y Jefes de Oficina, con copia a los contactos de enlace del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y líderes de Servicio al Ciudadano, usando el siguiente formato: