**ARCHIVO BASE PARA LA REALIZACION DE INFORMES**

**1. Recibir archivo base**

* De forma mensual la Secretaría Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano envía a la Unidad el archivo (Excel) con el detalle de los requerimientos que se encuentran registrados y gestionados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

**Nota:** Por solicitud de la Unidad el archivo se debe recibir entre la segunda y tercera semana de cada mes para el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley y se trabajará mes vencido.

**2. Modificar archivo base**

* Descargue y guarde el archivo base en su computador.
* Abra el archivo Excel donde encontrará en la primera hoja los datos divididos en 61 Columnas.
* Copie la primera hoja y nómbrela “Modificado” (Hoja 2), esto con el fin de no perder la información original.
* Cree las siguientes columnas seguidas por el nombre antecesor como lo muestra la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| Columna Antecesora | Columna Nueva |
| NÚMERO PETICIÓN | ÚNICO |
| DEPENDENCIA | DEPENDENCIA DEFINITIVA |
| SUBTEMA | SUBTEMA DEFINITIVO |
| ESTADO PETICIÓN FINAL | ESTADO FINAL REAL |
| ESTADO FINAL REAL | PRIORIZADO |
| NOMBRE PETICIONARIO | TIPO PETICIONARIO |
| DÍAS VENCIMIENTO | TERMINO |
| TÉRMINO | DÍAS V |
| DÍAS V | TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS |
| TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS | DÍAS EXTEMPORÁNEOS |

* Seleccione la primera columna “Número petición” y conviértala a formato número, realice filtro personalizado para organizar los requerimientos de menor a mayor.
* Cree una nueva columna seguida de la columna “Número petición” con el nombre “ÚNICO” y aplique la siguiente formula:

*=SI(Número petición=Número petición);”DUPLICADO”,”ÚNICO”)*

Esta fórmula se aplica para identificar los números de requerimientos que se encuentran duplicados.

* En la columna “Sector” siempre debe establecer en todas las celdas “HÁBITAT”
* En la columna “Entidad” siempre debe establecer en todas las celdas “UAESP”
* En la columna “Tema” siempre debe establecer en todas las celdas “SERVICIOS PÚBLICOS”
* Revise uno a uno el estado de los requerimientos en la columna “Estado petición final” que se encuentran en estado “En trámite – Por asignación” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha y cámbielos en el archivo Excel de acuerdo con la información que arroja el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha.
* En una nueva hoja (Hoja 3) cree una tabla dinámica con el estado de la petición final, estableciendo las variables de “Estado petición final” en el espacio “Filas” de la tabla dinámica, en la segunda columna establezca la prioridad del estado por medio de número de 1 a 12 de acuerdo al tipo de estado de las peticiones que encuentre, siempre dándole prioridad a los estados que se encuentren solucionados, como, por ejemplo:
  + **Solucionado - Por respuesta definitiva – 1**
  + **Solucionado - Por respuesta consolidada – 2**
  + **Cancelado - Por no petición – 3**
  + **Cerrado - Por no competencia – 4**
  + **Cerrado por desistimiento tácito – 5**
  + **En trámite - Por asignación – 6**
  + **En trámite - Por respuesta parcial – 7**
  + **En trámite - Por respuesta preparada – 8**
  + **Por ampliar - por solicitud ampliación – 9**
  + **Por ampliar - por solicitud ampliación – 10**
  + **Solucionado - Por asignación – 11**
  + **Solucionado - Por traslado – 12**
* Cree una nueva columna seguida de la columna “Estado petición final” con el nombre “ESTADO FINAL” y de acuerdo con el estado de cada requerimiento según la tabla dinámica, establezca el número de severidad de acuerdo con el punto anterior.
* Cree una nueva columna seguida de la columna “DEPENDENCIA” con el nombre “DEPENDENCIA DEFINITIVA” y reemplace por la siguiente información de acuerdo con el requerimiento:
  + SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA
  + SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
  + SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO
  + SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICION FINAL
  + SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS
  + SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO
  + SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES
  + OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTERISNTITUCIONALE
  + OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
  + OFICINA DE TECNOLOGÍA DE INFORAMCIÓN Y LAS COMUNICACIONES
  + OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Nota:** debe realizar filtros en la columna “Asunto” con palabras genéricas para ayudar en la identificación de cada subdirección u oficina como, por ejemplo: aseo, limpieza, recolección, funerario, RURO, luminaria, alumbrado, predio, etc.

* Cree una nueva columna seguida de la columna “SUBTEMA” con el nombre “SUBTEMA DEFINITIVO” y reemplace por la siguiente información de acuerdo con lo establecido en la columna “DEPENDENCIA DEFINITIVA”:
  + *SUBDIRECCIÓN DE RECOLECCIÓN BARRIDO Y LIMPIEZA:* GESTIÓN INSTITUCIONAL RECOLECCIÓN, BARRIDO Y LIMPIEZA (corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección de animal muerto en vía pública, de escombros domiciliarios y clandestinos, de animal muerto, de colchones, de residuos peligrosos y llantas).
  + *SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:* GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (banco de hojas de vida).
  + *SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO:* GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO (Inclusión social de recicladores, propuestas del manejo de reciclaje, reclamos recicladores por separación de material en espacio público, pago de recicladores, sensibilización ciudadana para separación en la fuente, regularización de bodegas de reciclaje)
  + *SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICION FINAL:* GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN FINAL (Relleno Sanitario Doña Juana, propuestas de manejo Relleno)
  + *SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS:* GESTIÓN INSTITUCIONAL SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS (Solicitud de subsidio funerario, solicitud de prórroga, venta de esqueletos y partes óseas, visitas y recorridos al Cementerio Central, autorización de intervención en bien inmueble privado)
  + *SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO:* GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO (Poste Inclinado, luminaria apagada, luminaria prendida, solicitudes de expansiones de   alumbrado público, reubicación de poste de alumbrado público)
* Los requerimientos que sean responsabilidad de Operadores deben clasificarse en la columna “DEPENDENCIA DEFINITIVA” de acuerdo con la subdirección que realice la supervisión.
* Los requerimientos que hayan sido gestionados como “traslado por competencia” se deben clasificar en la columna “DEPENDENCIA DEFINITIVA” con el nombre de la entidad responsable y en la columna “SUBTEMA DEFINITIVA” se debe colocar “TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES”.
* Realice filtro en la columna “FECHA ASIGNACIÓN” dejando solo la opción “vacías” y coloque la fecha del último día del mes que se está trabajando estableciéndola como fecha de corte.
* En una nueva hoja (Hoja 4, según orden excel) establezca los parámetros de tiempo, en una columna incluya los días festivos del año con título “Días feriados” e incluya los términos establecidos por ley para la atención de requerimientos en dos columnas (Tipo de petición y número de días, respectivamente) con la siguiente información:
  + Consulta: 30 días.
  + Denuncia por actos de corrupción: 15 días.
  + Derecho de petición de interés general: 15 días.
  + Derecho de petición de interés particular: 15 días
  + Felicitación: 15 días.
  + Queja: 15 días.
  + Reclamos: 15 días.
  + Solicitud de acceso a la información: 10 días.
  + Solicitud de copia: 10 días.
  + Sugerencia: 15 días.
* Cree una nueva columna seguida de la columna “TIPO DE PETICIONARIO” con el nombre “TIPO PETICIONARIO DEFINITIVO”.
* En la columna “Tipo de Peticionario” realice filtro mostrando únicamente “Establecimiento comercial”, “Jurídica” y “Natural” y en la columna “TIPO PETICIONARIO DEFINITIVO” establezca en las celdas resultado del filtro “Registrado”.
* Limpie el filtro anterior y realice un nuevo filtro mostrando únicamente “Vacías” y en la columna “TIPO PETICIONARIO DEFINITIVO” establezca en las celdas resultado del filtro “Anónimo”.
* En la columna “TIPO DE PETICIONARIO” realice filtro dejando únicamente las celdas “vacías” y en la columna “TIPO PETICIONARIO DEFINITIVO”
* Para la aplicación de fórmulas ninguna de las siguientes columnas puede quedar con celdas vacías:
  + “ENTIDAD”
  + “TEMA”
  + “SUBTEMA DIFITIVO”
  + “ESTADO DE PETICIÓN FINAL”
  + “ESTADO FINAL”
  + “TIPO PETICIONARIO DEFINITIVO”
* Copie la hoja (Veeduría) y la copia nómbrela “Únicos” (Hoja 5), y realice filtro en la columna “ÚNICO” mostrando únicamente los asignados como únicos y adicionalmente reorganice de menor a mayor nuevamente.
* Cree una nueva columna seguida de la columna “Días Vencimiento” con el nombre “TÉRMINO” y aplique la siguiente formula:

*=BUSCARV(“Tipo petición”;”Tipo de petición y número de días(Hoja 4));2;0)*

Arrastre la fórmula para todas las celdas de la columna.

* Cree una nueva columna seguida de la columna “TERMINO” con el nombre “Días V” y escriba la fecha del día de corte (Último día del mes) en la celda superior del título “Días V” y aplique la siguiente formula:

*=SI(BUSCARV(“Estado petición final”;“Estado petición final”(Hoja 3);1;0)=1;”Tiene respuesta”;DIAS.LAB(“Fecha asignación”;”fecha del día de corte”;”Días feriados(Hoja 4)”))*

Arrastre la fórmula para todas las celdas de la columna.

* Cree una nueva columna seguida de la columna “Días V” con el nombre “TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS” y aplique la siguiente formula:

*=DIAS.LAB(“Fecha asignación”;“Fecha cierre”;”Días feriados”(Hoja 4))-1*

Arrastre la fórmula para todas las celdas de la columna.

* Cree una nueva columna seguida de la columna “TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS” con el nombre “Días extemporáneo” y aplique la siguiente formula:

*=SI(“TERMINO”<“TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS”;“TERMINO”- “TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS”:0)*

Arrastre la fórmula para todas las celdas de la columna.

**3. Realizar análisis archivo base**

* Una vez aplicadas las fórmulas anteriores sobre el archivo base se procede a realizar el análisis de datos a través de la creación de nueve puntos de análisis de la siguiente manera:
* **Punto 1** Cuenta de Único (Hoja 6 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “ÚNICO” y arrástrela al campo “Valores” haga clic sobre la variable y seleccione la opción “Configuración de campo de valor”, seleccione la opción recuento y de clic en botón aceptar. Este campo mostrara el total de requerimientos recibidos en el mes. Genere gráfica de análisis

En la sección “Herramientas de table dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Total registros SDQS mes de análisis año” y configure los elementos de gráfico

* **Punto 2** Canal de Interacción (Hoja 7 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “ÚNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “Canal” arrástrela al campo “Filas”

En la sección “Herramientas de tabla dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Canales de Interacción Ciudadana” y configure los elementos de gráfico.

* **Punto 3** Tipología (Hoja 8 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “UNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “Tipo petición” arrástrela al campo “Filas”.

En la sección “Herramientas de tabla dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Tipologías” y configure los elementos de gráfico.

* **Punto 4** Dependencia (Hoja 9 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “UNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “SUBTEMA2” arrástrela al campo “Filas”

A la subdirección con mayor número de requerimiento resaltar con color amarillo para identificada.

* **Punto 5** Traslado por competencia (Hoja 10 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “ÚNICO” y arrástrela al campo “Valores”, la opción “DEPENDENCIA DEFINITIVA” y arrástrelo al campo “Filas” y la opción “Tema” arrástrela al campo “Filtros”.

En la fila generada de lo opción “TEMA” genere filtro seleccionando únicamente con las entidades externas identificadas para obtener el total de requerimiento trasladados por competencia.

* **Punto 6** Valide en columna “TEMA” si existen requerimientos de Veedurías ciudadanas, de no existir requerimiento no se debe realizar punto 6.
* **Punto 7A** Requerimientos cerrados (Hoja 11 – Nueva hoja): desde la hoja “ÚNICOS” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “UNICO” y arrástrela al campo “Valores”, la opción “SUBTEMA DEFINITIVO” y arrástrelo al campo “Filas” y la opción “Estado Petición final” arrástrela al campo “Filtros”. A su vez realice filtro de fecha seleccionando únicamente las fechas del mes que se encuentre analizando (por ejemplo, del 01 de enero al 31 de enero de la misma anualidad).

En la fila generada de lo opción “ESTADO PETICIÓN FINAL” genere filtro seleccionando únicamente las siguientes opciones para mostrar los cierres por subdirección:

* + Cancelado – Por no petición
  + Cerrado – Por no competencia
  + Cerrado – Por respuesta consolidada
  + Cerrado por desistimiento tácito
  + Solucionado – Por respuesta definitiva
  + Solucionado – Por traslado
* **Punto 7B** Requerimientos cerrados (Hoja 12 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “UNICO” y arrástrela al campo “Valores”, la opción “SUBTEMA DEFINITIVO” y arrástrelo al campo “Filas” y la opción “Estado Petición final” arrástrela al campo “Filtros”. A su vez realice filtro de fecha seleccionando requerimientos con fechas anteriores al mes de análisis (por ejemplo, anteriores al 01 de enero).

En la fila generada de lo opción “ESTADO PETICIÓN FINAL” genere filtro seleccionando únicamente las siguientes opciones para mostrar los cierres por subdirección:

* + Cancelado – Por no petición
  + Cerrado – Por no competencia
  + Cerrado – Por respuesta consolidada
  + Cerrado por desistimiento tácito
  + Solucionado – Por respuesta definitiva
  + Solucionado – Por traslado
* **Punto 8** Tiempo de gestión (Hoja 13 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “Días V” con configuración de campo de valor “Suma”, “TIEMPO DE RESPUESTA” y “Días extemporáneos” con configuración de campo de valor “Promedio” y arrástrela al campo “Valores”, la opción “SUBTEMA DEFINITIVO” y arrástrelo al campo “Filas” y la opción “Tipo petición” con configuración de campo de valor “Valores” arrástrela al campo “Columnas”. Finalmente, en la tabla generada deje todos los números sin decimales.
* Genere una tabla con la información establecida a continuación y tomando los datos de la tabla dinámica generada anteriormente de la siguiente manera:
  + Fila 1: “Dependencia # Peticiones” y las tipologías (tipología por columna, Hoja 3)
  + Fila 2 y 3: “TERMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14”, tiempo por tipología (tipología por columna, Hoja 3) y “SDQS” (por columna)
  + Fila 4 a 10: Nombre de la subdirección y oficinas (por fila) y conteo por tipología – Agregue el número de filas necesarias de acuerdo con las subdirecciones nombradas en el archivo.
  + Fila 11: “TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES” y conteo por tipología.
  + Fila 12: “PROMEDIO TIPOLOGIA” y conteo (promedio) por tipología.
  + Fila 13: “DIFERENCIA DE LOS TERMINOS LEGALES (Días extemporáneos)” y conteo por tipología
  + Fila 14: “Total” y conteo total por tipología
* **Punto 9** Localidad (Hoja 14 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “UNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “Localidad de los hechos” arrástrela al campo “Filas”

En la sección “Herramientas de table dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Localidad” y configure los elementos de gráfico.

* Punto 10A Estrato (Hoja 15 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “ÚNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “Estrato de los hechos” y arrástrela al campo “Filas”. Adicionalmente, genere el promedio y total por estrato al lado de la tabla dinámica.

En la sección “Herramientas de table dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Estrato de los Hechos” y configure los elementos de gráfico.

* Punto 10B Estrato (Hoja 16 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “ÚNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “Tipo de peticionario” y arrástrela al campo “Filas”. Adicionalmente, genere el promedio y total por estrato al lado de la tabla dinámica.

En la sección “Herramientas de table dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Tipo de Peticionario” y configure los elementos de gráfico.

* Punto 11 Estrato (Hoja 17 – Nueva hoja): desde la hoja “Únicos” inserte una tabla dinámica, en la hoja generada para desarrollo de la tabla dinámica seleccione la opción “ÚNICO” y arrástrela al campo “Valores” y la opción “TIPO PETICIONARIO” y arrástrela al campo “Filas”. Adicionalmente, genere el promedio y total por estrato al lado de la tabla dinámica.

En la sección “Herramientas de table dinámica” seleccione la opción “Analizar” en inserte un gráfico dinámico estilo barra con el título “Calidad Requirente” y configure los elementos de gráfico.

**4. Generación de informes**

Una vez desarrolle todo el análisis del archivo base, este será el insumo para la generación de informes internos y externos solicitados.