

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

1. OBJETO:

Establecer las actividades que se deben desarrollar para organizar, validar y filtrar el reporte de gestión de peticiones recibido de la secretaria general de la Alcaldía Mayor para proceder a realizar los informes y reportes de gestión requeridos por la misma secretaria, grupos de interés y entes de control.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción del reporte de gestión de peticiones a través del sistema de gestión documental de la entidad y finaliza con el archivo validado y consolidado de la base para proceder con la elaboración de los informes y reportes este instructivo aplica a los servidores y colaboradores del proceso de Servicio al Ciudadano.

3. RECEPCIÓN 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 Entidad el archivo denominado Reporte Gestión de Peticiones con el detalle de los requerimientos que se encuentran registrados y gestionados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

4. MODIFICACIÓN ARCHIVO BASE:

Descargue y guarde el archivo base en su computador.

Abra el archivo y guárdelo en formato Excel si no está en este.

Copie la información en una nueva hoja la cual se denominará “Base Gráficas”

Elimine los duplicados por número de petición.

Ordene de menor a mayor por número de petición

Resalte los nombres de las siguientes columnas:

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

- a. Número de petición
- b. Dependencia hija
- c. Subtema
- d. Canal
- e. Tipo petición
- f. Estado petición final
- g. Fecha ingreso
- h. Fecha asignación
- i. Fecha cierre
- j. Fecha fin actividad
- k. Tipo de ingreso
- l. Tipo reporte

Divida el total de las peticiones en el número de colaboradores del proceso de Servicio al Ciudadano y envíe la base a cada uno.

Cada integrante debe verificar y completar la información de las siguientes columnas desde la plataforma Bogotá Te Escucha.

- a. Dependencia hija
- b. Subtema
- c. Estado petición final

Cada colaborador debe verificar que los subtemas correspondan a la dependencia.

Cada colaborador envía la base a la persona encargada esta unifica y arregla la base de forma (letra, ortografía, etc.).

5. GENERACIÓN GRÁFICAS Y TABLAS:

Los informes se generan con la información contenida, complementada y ajustada del archivo “Reporte Gestión de Peticiones” mediante tablas dinámicas que dan como resultado los datos que grafican y tabulan según la información a registrar en los

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

informes. Las gráficas o tablas que se deben presentar a continuación con sus respectivos filtros.

5.1. PQRSD POR CANALES

Para obtener los datos de las peticiones recibidas en la Entidad por tipología y canal de atención, realiza el siguiente filtro

TABLA 1 PQRSD POR CANALES

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	N/A
COLUMNA	Canal
FILAS	Tipo petición
VALORES	Número de petición
Etiqueta de fila	Dejar todas
Etiqueta de columna	Dejar los canales

Fuente: UAESP

5.2. PQRSD POR SUBDIRECCIÓN

TABLA 2 PQRSD PORSUBDIRECCIÓN

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	N/A
COLUMNA	N/A
FILAS	Dependencia Hija
VALORES	Número de petición

Fuente: UAESP

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

5.3. PQRSD CERRADAS POR SUBDIRECCIÓN

TABLA 3 PQRSD CERRADAS POR SUBDIRECCIÓN

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	Estado petición final
COLUMNA	N/A
FILAS	Dependencia Hija
VALORES	Número de petición
ESTADO PETICIÓN FINAL	Cerrados
	Solucionado por respuesta definitiva
	Solucionado por traslado

Fuente: UAESP

5.4. PQRSD POR TIPOLOGÍA

TABLA 4 PQRSD POR TIPOLOGIA

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	N/A
COLUMNA	N/A
FILAS	Tipo petición
VALORES	Número de petición

Fuente: UAESP

5.5. PQRSD GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

TABLA 5 PQRSD GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	N/A
COLUMNA	N/A

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

AREA	CAMPO
FILAS	Tipo reporte
VALORES	Número de petición

Fuente: UAESP

5.6. PQRSD POR SUBTEMA

TABLA 6 PQRSD POR SUBTEMA

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	N/A
COLUMNA	N/A
FILAS	Sub-Tema
VALORES	Número de petición

Fuente: UAESP

De los filtros anteriores obtiene la tabla con el total de PQRSD por subtema, e inserta las siguientes columnas: Peticiones acumuladas, porcentaje y porcentaje acumulado, con el fin de poder generar una gráfica de Pareto que permite mostrar los subtemas y su frecuencia.

5.7. DIAS GESTIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA

Al final de la hoja denominada “base graficas” crea una columna y la nombra así “DIAS LAB” y aplica la formula “DIAS.LAB” tomando los valores fecha ingreso y fecha cierre.

TABLA 7 DIAS GESTIÓN PQRSD POR DEPENDENCIA

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
FILTRO	Fecha ingreso
	Fecha cierre

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

AREA	CAMPO
COLUMNA	N/A
FILAS	Dependencia hija
VALORES	Prom. Días lab

Fuente: UAESP

5.8. PQRSD SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Con la hoja denominada “bases gráficas” realice los siguientes filtros:

TABLA 8 PQRSD SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

AREA	CAMPO
FUENTE	BASE GRÁFICAS
TIPO DE PETICIÓN	Solicitud de acceso a la información
CANAL	Todos
ESTADO PETICION FINAL	Todos
FECHA DE INGRESO	Todos
FECHA FIN ACTIVIDAD	Todos

Fuente: UAESP

Una vez realizadas las actividades anteriores este libro de Excel lo usa como insumo para la generación de los informes mensuales.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 9 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/10/2019	Creación del documento.
2	25/07/2025	Se realiza actualización del formato, los logos de la entidad se ajustan y

ARCHIVO BASE CREACIÓN DE INFORMES

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		actualizan los contenidos según los procedimientos y procesos.

Fuente: UAESP

7. AUTORIZACIONES:

TABLA 10 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Olga Liliana Beltrán Espitia	Contratista -	
	Maria Alexandra Pulido Suancha	Subdirección administrativa y financiera	
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	 Luz Mary Palacios C
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Marcela Toro Pascagaza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	