

Dashboard en Análisis de Solicitudes

help.fracttal.com/hc/es-es/articles/25197339115661-Dashboard-en-Análisis-de-Solicitudes

El **Dashboard en Solicitudes de Servicios** permite el monitoreo detallado de las solicitudes registradas en el sistema. En él, es posible seguir en tiempo real el volumen de solicitudes creadas, resueltas y pendientes, además de métricas sobre los tiempos promedio de atención y el estado de las solicitudes.

Acceso al Dashboard

1. En el menú principal, acceda a **Inteligencia de Negocio**.
2. Seleccione **Análisis de Solicitudes**

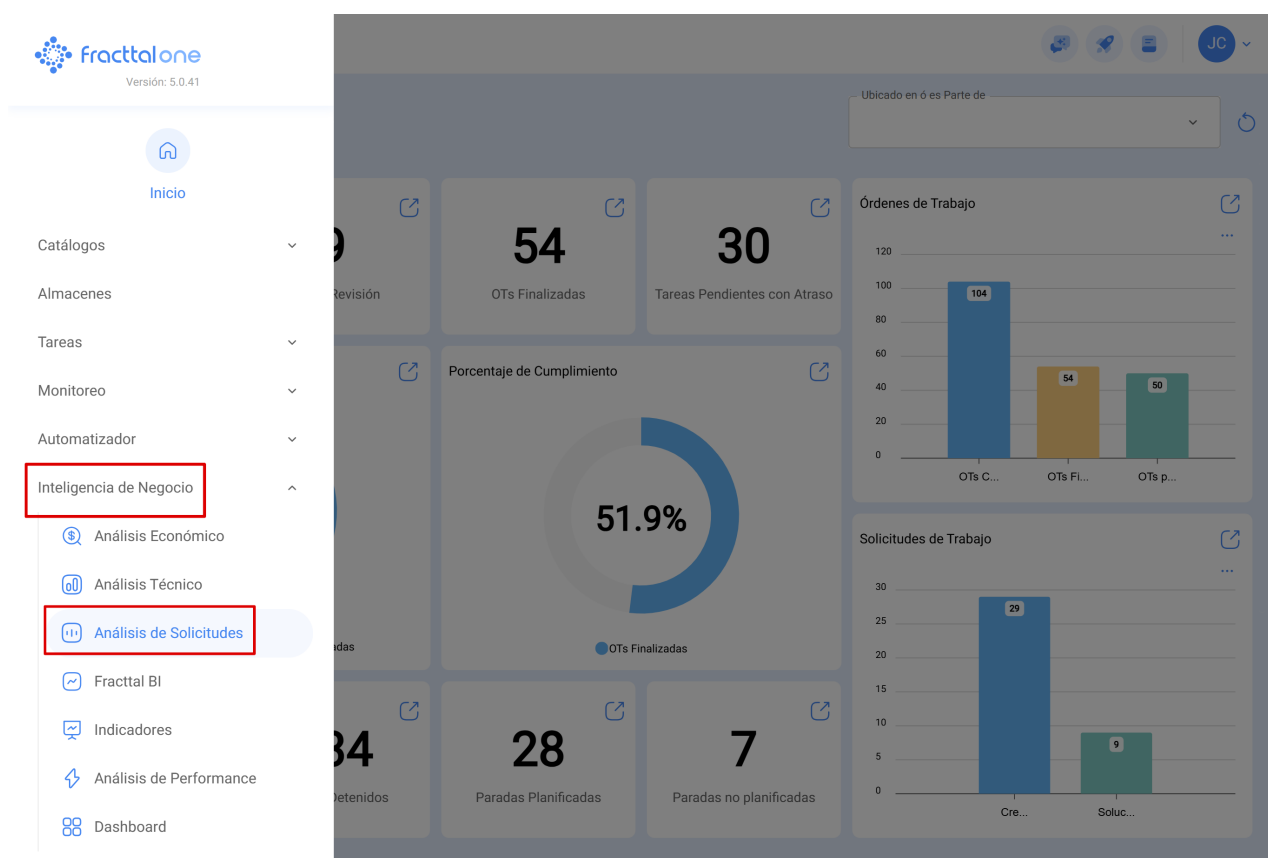


Gráfico – Solicitudes Reportadas vs Solucionadas

El primer elemento destacado en el dashboard es el gráfico **Solicitudes Reportadas vs Solucionadas**, que permite comparar el número de solicitudes creadas y concluidas a lo largo del tiempo. Esta visualización facilita el análisis del flujo de atención y la identificación de posibles cuellos de botella operativos.

Dashboard

Calificación

Activos Reportados



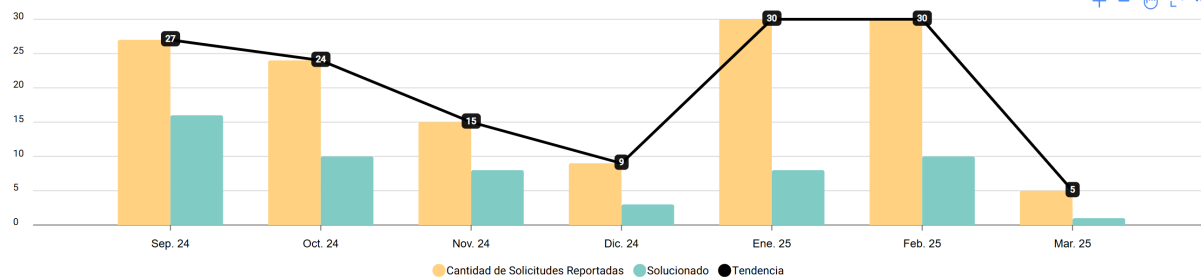
Fecha:

2024-09-07 / 2025-03-07



Solicitudes Reportadas vs Solucionadas

[Ir a Solicitudes](#)



140

Número Solicitudes Creadas

56

Número Solicitudes Resueltas

84

Número Solicitudes No Resueltas

Solicitudes Por Estado

Abierta



Tiempo promedio para la primera respuesta

1 Día(s) 12 Hora(s) 38 m

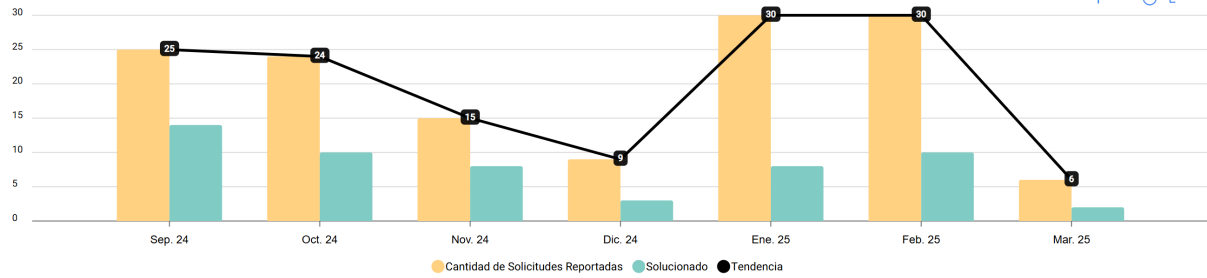
Tiempo promedio de espera de solución

Justo a continuación del gráfico, se muestran los principales indicadores cuantitativos relacionados con las solicitudes:

- **Número de Solicitudes Creadas**
- **Número de Servicios Resueltas**
- **Número de Solicitudes No Resueltas**

Estos indicadores permiten un seguimiento ágil de la demanda y la eficiencia operativa del equipo.

Solicitudes Reportadas vs Solucionadas



139

Número Solicitudes Creadas

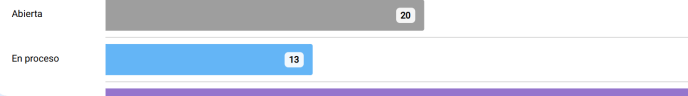
55

Número Solicitudes Resueltas

84

Número Solicitudes No Resueltas

Solicitudes Por Estado



Tiempo promedio para la primera respuesta

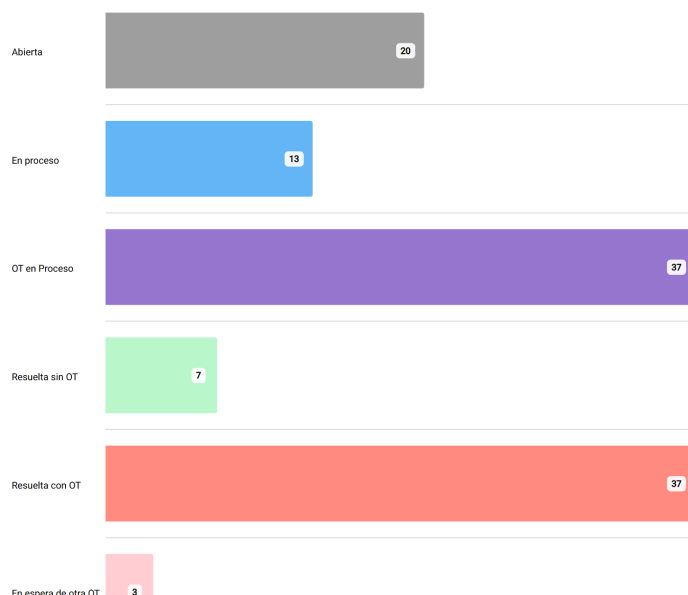
1 Día(s) 12 Hora(s) 38 m

Tiempo promedio de espera de solución

Solicitudes por Estado

La sección **Solicitudes por Estado** detalla en qué etapa se encuentra cada solicitud dentro del flujo de atención. Esta categorización ayuda a priorizar las demandas y hacer un seguimiento del desempeño del equipo.

Solicitudes Por Estado



Tiempo promedio para la primera respuesta

1 Día(s) 12 Hora(s) 38 m

Tiempo promedio de espera de solución

47 Día(s) 19 Hora(s) 36 m

Tiempo promedio de solución

2 Día(s) 7 Hora(s) 6 m

4.00 %

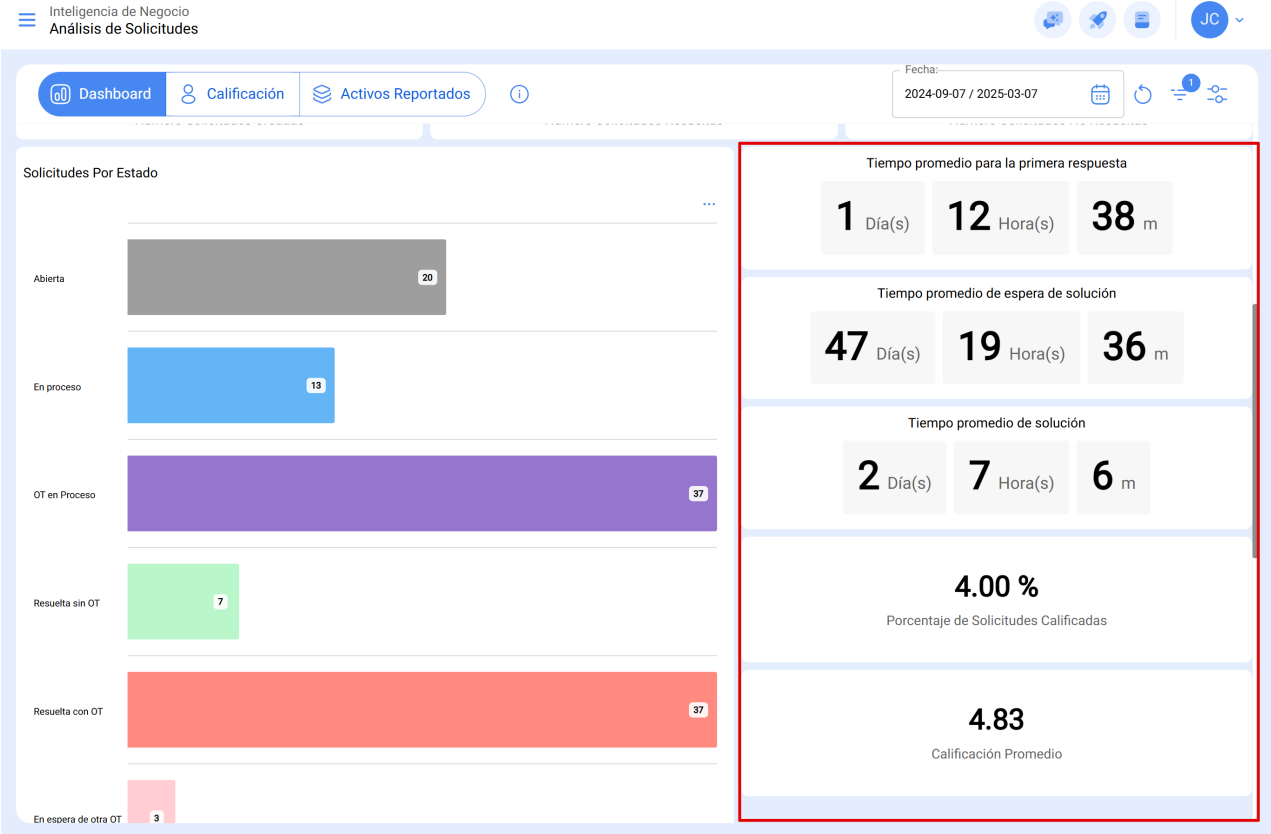
Porcentaje de Solicitudes Calificadas

4.83

Calificación Promedio

Tiempo Promedio

Esta sección ofrece una visión clara del desempeño del equipo en la gestión de solicitudes de servicio. A través de métricas como el tiempo promedio para la primera respuesta, el tiempo de espera y el tiempo total de solución, es posible identificar la rapidez con la que las solicitudes son atendidas y resueltas.



Módulo de Calificación

El **Módulo de Calificación** permite evaluar el desempeño de los responsables de la atención. Ofrece una visión detallada del número de solicitudes atendidas y del promedio de calificaciones recibidas por los usuarios.

Los principales indicadores en esta categoría son:

- **Responsable:** Lista a los técnicos y usuarios encargados de la atención.
- **Cantidad de Solicitudes Atendidas:** Muestra el total de solicitudes finalizadas por cada responsable.
- **Promedio de Calificaciones de Solicitudes:** Muestra la puntuación media basada en la retroalimentación de los usuarios.

Dashboard **Calificación** Activos Reportados ⓘ

Fecha:
2024-09-07 / 2025-03-07

☐ Responsable	Cantidad de Solicitudes Atendidas	Promedio de Calificaciones de Solicitudes
☐ Abelardo Perez	5	0.00
☐ Adrian	3	0.00
☐ Adrian Vargas	1	0.00
☐ ALBERTO FERNANDEZ	5	0.00
☐ Alexander Fuentes (SOLICITANTE SUREXPORT)	1	0.00
☐ Alexander (NRSUR-TECNICO DE VALENCIA)	1	0.00
☐ ANA MORALES - HADES	1	5.00
☐ Carlos Altamar	1	0.00
☐ Diego Vergara	1	0.00
☐ FELICIANO MARTINEZ	1	0.00
☐ FELIPE RIVEROS	1	0.00
☐ JENNIFER ROBUSPACK	2	4.50
☐ Jonas Campos	5	0.00

Mostrando 17 de 17

Activos Reportados

El **módulo Activos Reportados**, dentro del dashboard, permite monitorear qué activos tienen mayor demanda de solicitudes. Con esta funcionalidad, es posible identificar tendencias, priorizar mantenimientos y tomar decisiones estratégicas para optimizar la gestión de los activos.

Dashboard Calificación **Activos Reportados** ⓘ

Fecha:
2024-09-07 / 2025-03-07

☐ Activo	Cantidad de Solicitudes Reportadas
☐ { 00001-2 } FA mantenimiento J	1
☐ { 001 CH AEROPUERTO { T-1 } }	1
☐ { 124779874302 } EQUIPO DE DOS BOBINAS Y EIS NUCLEOS	1
☐ { 2 BOBINAS CONCENTRICAS 3 NUCLEOS	1
☐ { ACT.LOC-0001 } Fracttal Brasil	2
☐ { AEM-01 } AREA DE EMPAQUE	1
☐ { ASCENSOR 01	1
☐ { ativo A } Ativo A	1
☐ { BOD-001 } BODEGA PRINCIPAL DE HERRAMIENTAS	1
☐ BOMBA CENTRIFUGA 56 PUMPX EJEMPLO { BOM-57 } H10...	1
☐ { BUF-3 } BUFFER 3	1
☐ { CAM-18 } CAMARA 18	1
☐ Caminhão Báscula Mercedes { CB-05 }	1

Mostrando 50 de 92