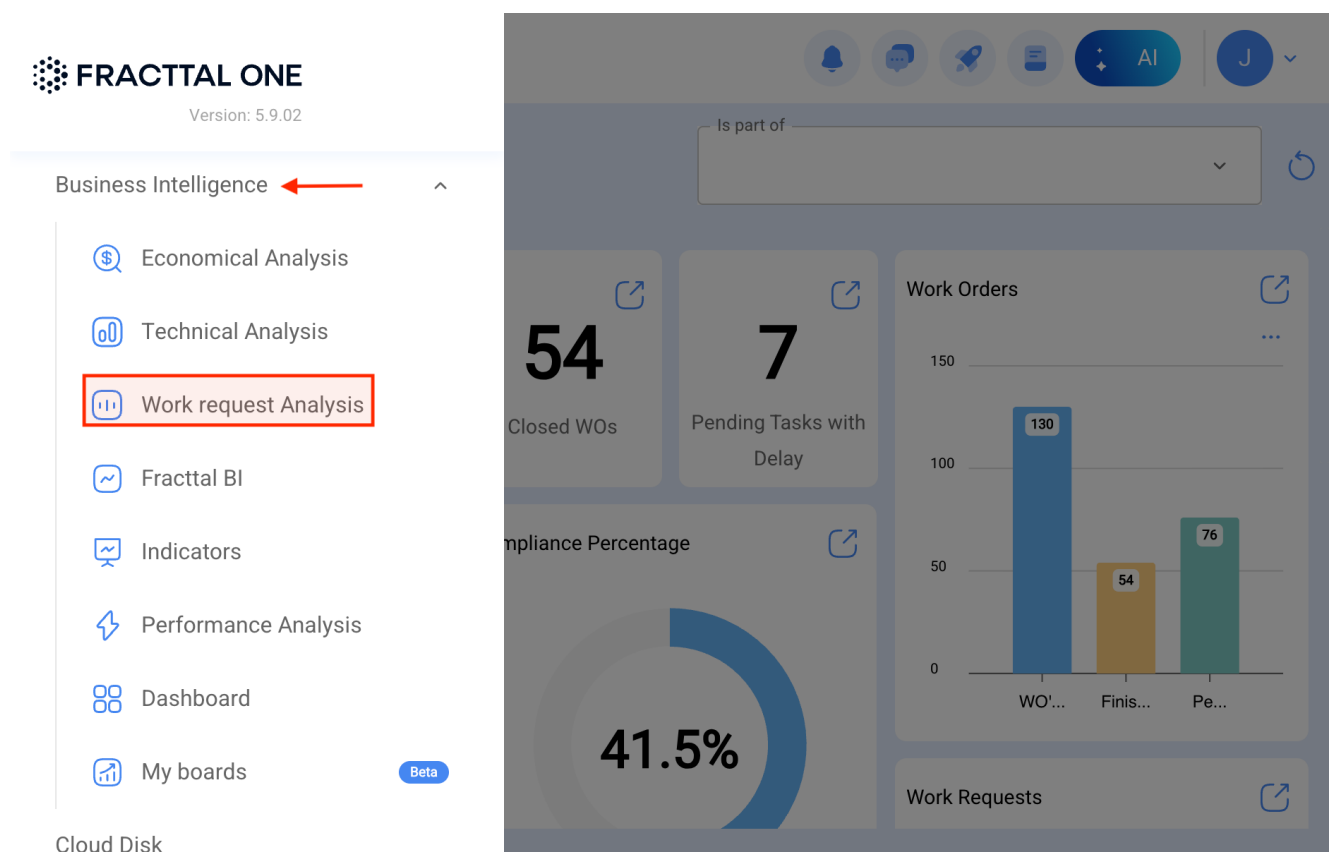


Módulo de Análisis de Solicitudes

help.fractal.com/hc/es-es/articles/24915589107213-Módulo-de-Análisis-de-Solicitudes

En **Fractal One**, el análisis de solicitudes te permite consultar y revisar la información relacionada con las solicitudes registradas en la plataforma. Para acceder a esta información, ingresa al módulo **Inteligencia de Negocio** y selecciona la opción **Análisis de Solicitudes**.



En este módulo se podrán analizar y tener una trazabilidad total de las solicitudes de trabajo que han sido reportadas y gestionadas en la plataforma.

Dashboard

Presenta un resumen completo de la gestión de solicitudes de trabajo. Incluye la comparación entre solicitudes reportadas y solucionadas, el número total de solicitudes, resueltas y no resueltas, tiempos promedios de atención, distribución de solicitudes por estado y análisis de las calificaciones recibidas. Este tablero permite obtener una visión clara del desempeño y la eficiencia en la gestión de solicitudes.

Dashboard

Rating

Assets in Work Request



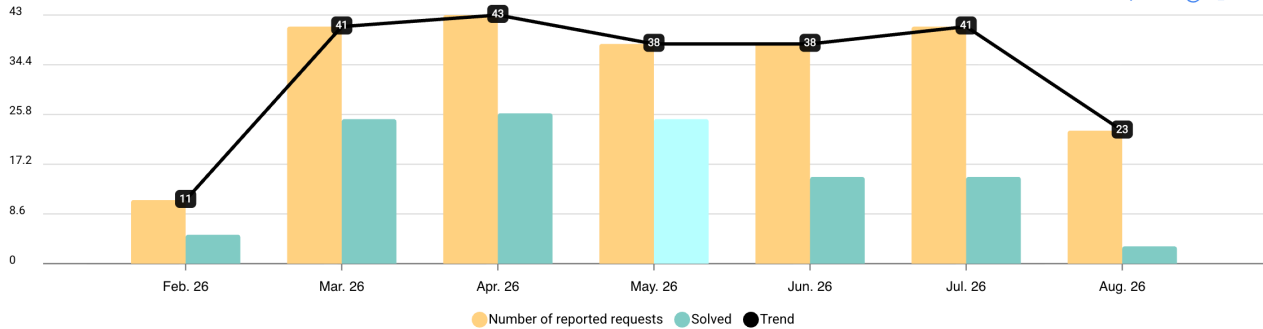
Date:

2026-02-19 / 2026-08-19



Created vs Finished Work Request

[Go to Requests](#)



235

Number Work request Created

114

Number Work request Solved

121

Number Work request Pending

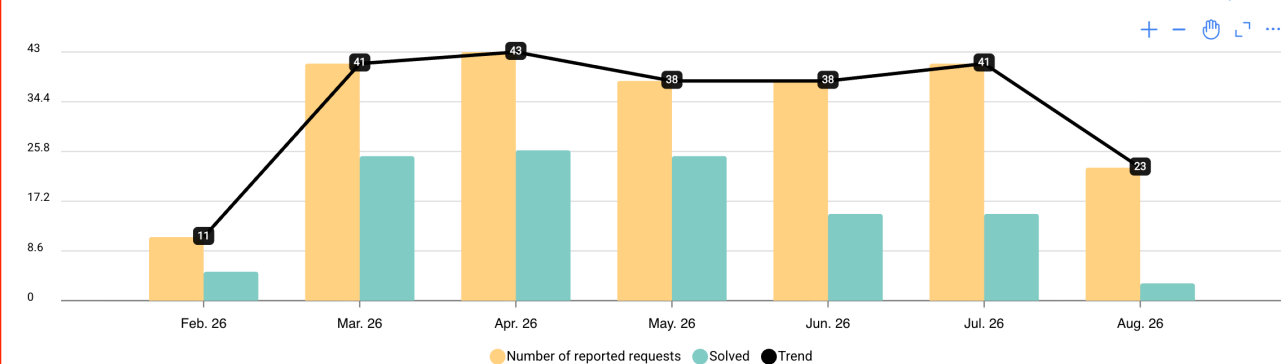
Work request by Status

Average Time For First Response

Solicitudes Reportadas vs Solucionadas

Gráfico de barras que compara las solicitudes reportadas versus las solucionadas, acompañado de una línea de tendencia que resalta la evolución de cada conjunto de datos en el tiempo.

Created vs Finished Work Request



235

Number Work request Created

114

Number Work request Solved

121

Number Work request Pending

Work request by Status

Average Time For First Response

- **Número de Solicitudes Creadas:** Representa la cantidad total de solicitudes de mantenimiento generadas en un período específico.
- **Número de Solicitudes Resueltas:** Indica el total de solicitudes de mantenimiento que han sido satisfactoriamente completadas.

Solicitudes Resueltas = Resuelta sin OT + Resuelta con OT + Rechazado + Cancelado

Número de Solicitudes No Resueltas: Muestra la cantidad de solicitudes que aún requieren atención o resolución.

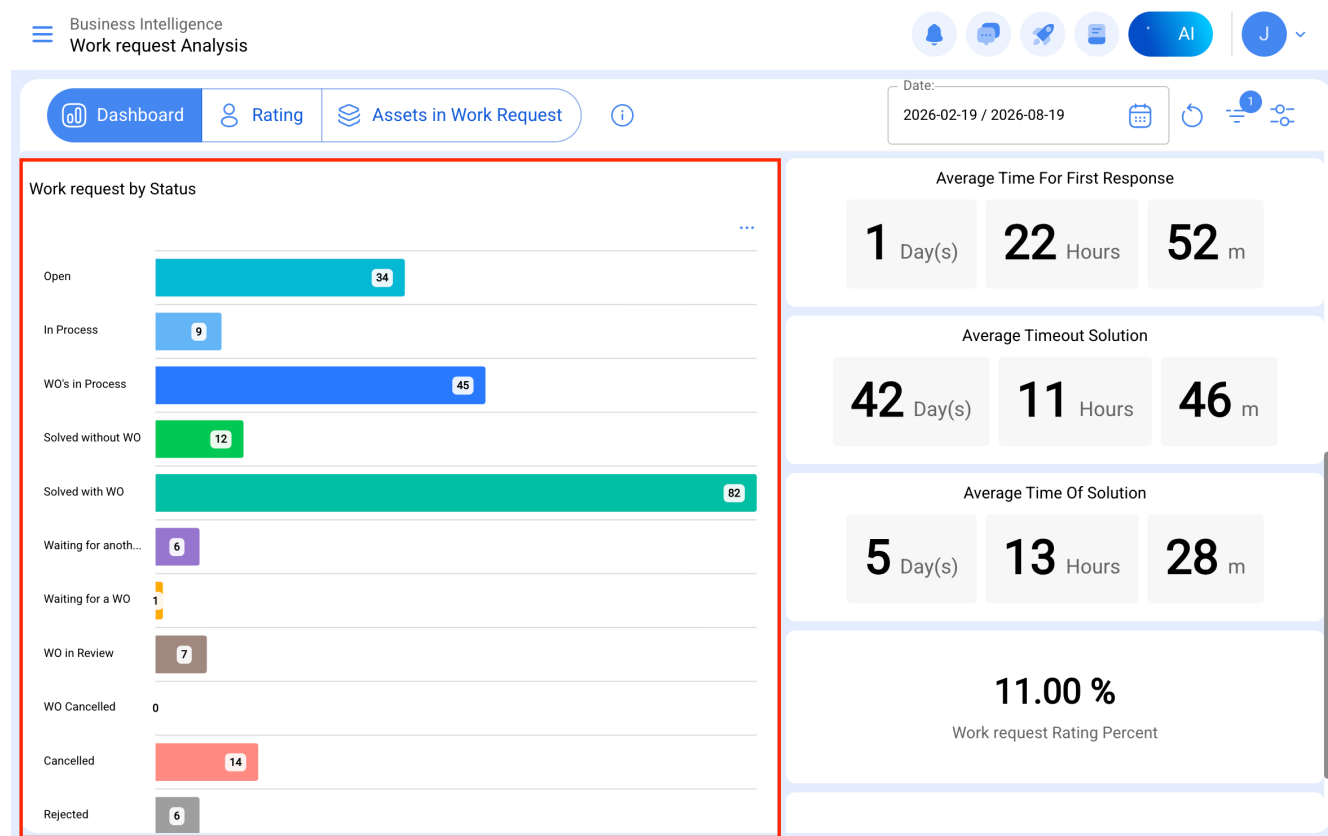
Solicitudes No Resueltas = Abierta + En Proceso + OT En Proceso + En Espera de Otra OT + En Espera de una OT + OT En Revisión + Solicitud Eliminada de Tareas Pendientes

Nota: El detalle completo de la información está disponible en el módulo "Solicitudes de Trabajo".

Solicitudes por Estado

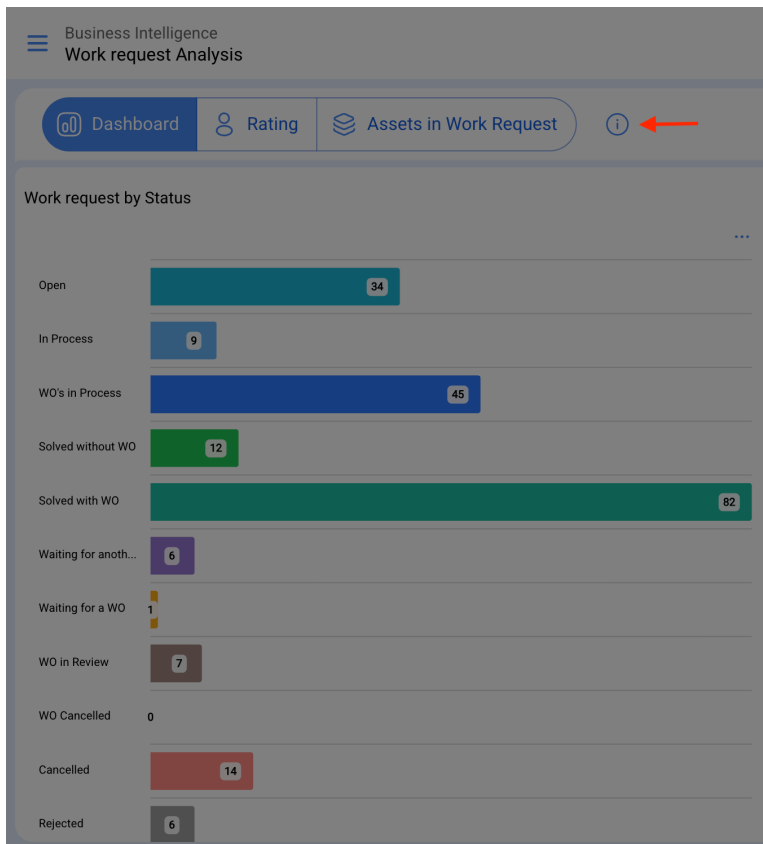
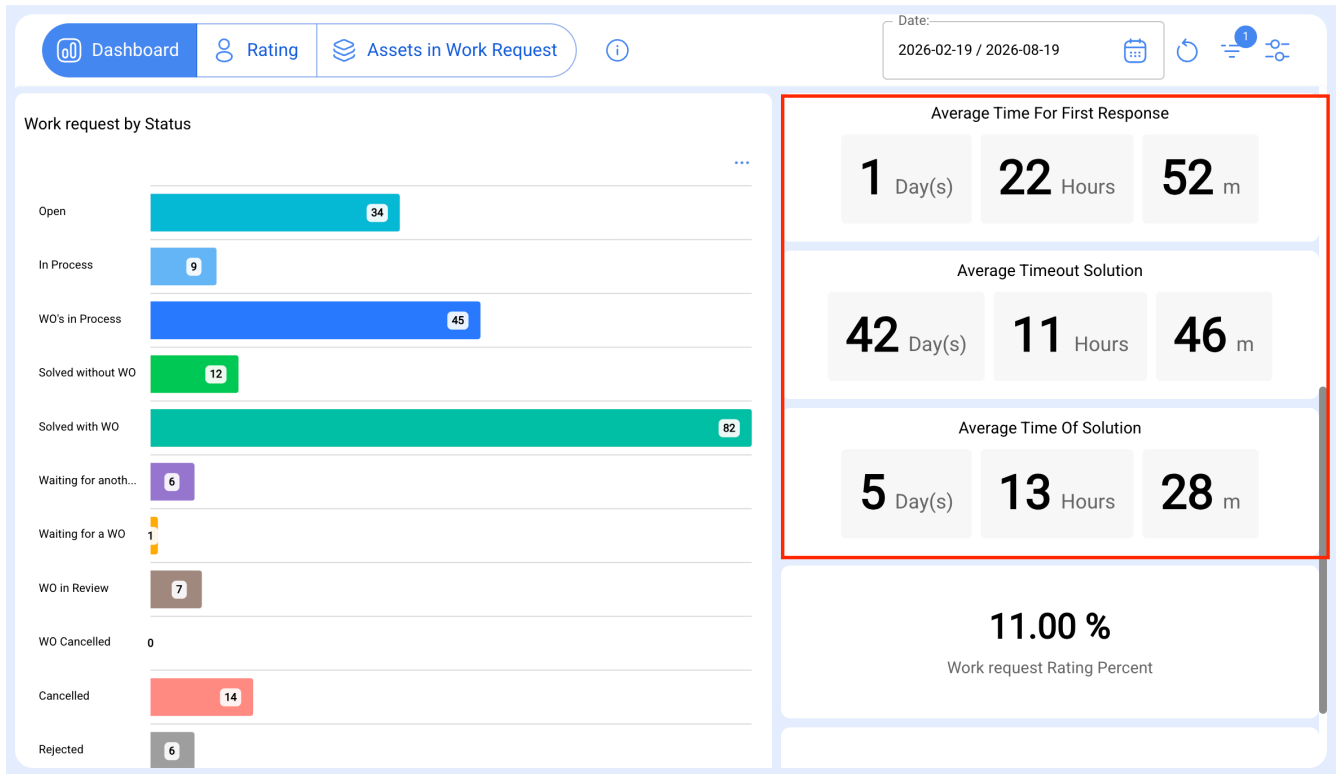
Gráfico de barras horizontales que muestra la distribución de todas las solicitudes en un período de tiempo determinado, clasificadas según su estado. Este gráfico permite visualizar

claramente la cantidad de solicitudes por cada estado, facilitando el análisis de la gestión y el seguimiento de su progreso.



Tiempos Promedio

- **Tiempo Promedio para la Primera Respuesta:** Refleja el periodo medio que transcurre desde la creación de la solicitud hasta la primera interacción o respuesta del equipo de mantenimiento. Este tiempo es esencial, ya que impacta directamente en el compromiso de proporcionar respuestas rápidas.
- **Tiempo Promedio de Espera de Solución:** Representa el tiempo medio que los usuarios deben esperar desde la creación de la solicitud hasta su completa resolución por parte del equipo de mantenimiento.
- **Tiempo Promedio de Solución:** Indica la duración media que toma resolver una solicitud desde el momento de su creación. Este indicador influye en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente interno.



Formula

Average Time For First Response

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TCS - TC)}{S}$$

Abbreviations

TCS: Date of first state change

TC: Request creation date

S: Number of requests

Average Timeout Solution

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TR - TC)}{S}$$

Abbreviations

TR: Resolution date (only if the request is in resolved state, otherwise it is the current date)

TC: Request creation date

S: Number of requests

Average Time Of Solution

$$AverageTime = \frac{\Sigma(TS - TC)}{S}$$

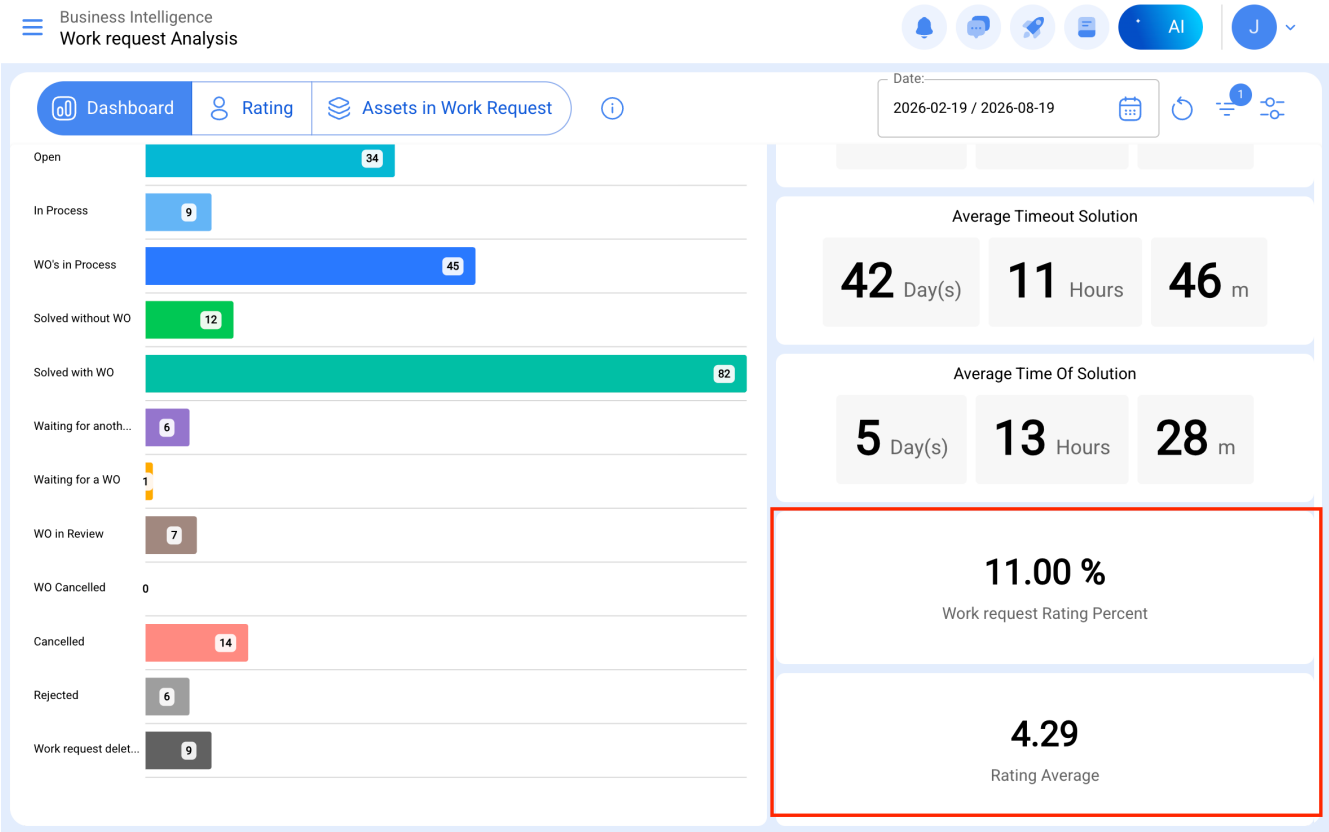
Abbreviations

TS: Solution date (only if the request is resolved with or without WO)

Nota: Este cuadro informativo detalla el origen de los datos, garantizando transparencia y asegurando la comprensión y confiabilidad de la información.

Porcentaje y promedio de calificaciones

- **Porcentaje de Solicitudes Calificadas:** Muestra el porcentaje de solicitudes que han sido evaluadas o calificadas por los usuarios después de su resolución. Una alta tasa de calificación puede indicar una buena satisfacción del cliente interno.
- **Calificación Promedio:** Representa la puntuación media otorgada por los usuarios a las soluciones proporcionadas por el equipo de mantenimiento. Sirve como indicador clave de la calidad del servicio prestado.



Dentro del Dashboard, los usuarios pueden descargar gráficos en formatos SVG, PNG y CSV, brindando flexibilidad y facilidad en la gestión de la información visual.

- El formato **SVG** permite escalabilidad sin pérdida de calidad, ideal para adaptarse a distintas plataformas y tamaños.
- El **PNG** asegura imágenes de alta calidad con transparencia, perfecto para compartir gráficos de manera clara.
- El **CSV** facilita el acceso a los datos subyacentes en formato tabular, permitiendo análisis detallados y colaboración eficiente.

Estas opciones mejoran la experiencia del usuario, fomentan la colaboración y aseguran una difusión efectiva de información para respaldar decisiones informadas.

Calificación (por responsable)

La "Calificación por Responsable" es un sistema diseñado para evaluar y asignar una puntuación al desempeño individual de un responsable, ya sea un empleado, líder de equipo u otra persona encargada de gestionar las solicitudes de trabajo registradas en la plataforma.

Business Intelligence
Work request Analysis

AI

J

Dashboard

Rating

Assets in Work Request

Date:
2026-02-19 / 2026-08-19

☐ Responsable	Count Work Request Solved	Rating Average Work Request
☐ Diego Perez	1	5.00
☐ DIEGO P FRACTAL	25	1.76
☐ Franko Garcia	3	0.00
☐ Guillermo Trejos	2	2.50
☐ John Coltrane	2	0.00
☐ Jonas Campos	3	5.00
☐ Juan Perez	2	0.00
☐ Marcelo Campos	5	0.00
☐ MECANICOS ABB	1	0.00
☐ TECNICO MECANICO CHP1	3	0.00

Showing 20 of 20

Activos Reportados

En esta pestaña se podrá saber de forma rápida el listado con los activos que han presentado solicitudes de trabajo, así como el conteo de la cantidad de solicitudes de cada uno de estos activos. Este tipo de análisis es de suma importancia, ya que permite identificar cuáles son los activos que han presentado mayor cantidad de eventos por los que se les ha levantado una solicitud de trabajo no planificada.

 Dashboard

 Rating

 Assets in Work Request



Date:

2026-02-19 / 2026-08-19



1



☐	Asset	Number of reported requests
☐	 { 001-001-xx } equipo 1	1
☐	 { 10001077 } JUMBO XL3	2
☐	 { 10008534 } ROBOT	1
☐	 { 160/01 } LTS 160/01	1
☐	 { 20120002 } CAMION MAN C7 - MOD TGX 18.400 4X2 LL - ...	1
☐	 { 20200025 } SISTEMA CAMARAS VIDEOVIGILANCIA	1
☐	 A3/SPEED 1000 SLIM I { PTQ-UHT-A3SI }	1
☐	 { AA-01-MCA } Aire Acondicionado Oficina Principal	1
☐	 A/A CALL CENTER (PORTATIL) { AA-CC }	2
☐	 { ACS-CE/V ALEGRE } Agua Caliente Sanitaria - Caldera Eléc...	2

Showing 113 of 113