



SuperTransporte



Manual de Usuario Tablero de Control PQRSD



Tabla de Contenido

1	<i>Sección General.....</i>	5
2	<i>Visualización Por Área.....</i>	6
3	<i>Visualización por Estado.....</i>	7
4	<i>Filtro por PQRSD Vencidas.....</i>	10
5	<i>Ejemplo de Filtro por PQRSD Vencidas y Área.....</i>	11
6	<i>Filtro por PQRSD Próximas a Vencer.....</i>	16
7	<i>Filtro por PQRSD Atendidas a Tiempo.....</i>	17
8	<i>Filtro PQRSD Atendidas Fuera de Tiempo.....</i>	18
9	<i>Filtro de Tiempo de Respuesta Gestión.....</i>	19
10	<i>Filtro Días de respuesta Estándar.....</i>	24

Tabla de Contenido

Ilustración 1: Dashboard o Tablero de Control.....	4
Ilustración 2: Selección General.....	5
Ilustración 3: Visualizar por Área.....	6
Ilustración 4: Visualizar por Estado.....	7
Ilustración 5: Filtro Detallado.....	8
Ilustración 6: Filtro por Área.....	9
Ilustración 7: Filtro por PQRSD Vencidas.....	10
Ilustración 8: Selección Filtro por Área Asignada.....	11
Ilustración 9: Filtro por Área Asignada.....	12
Ilustración 10: Explorar en Profundidad.....	13
Ilustración 11: Visualizar Detalle 1.....	14
Ilustración 12: Visualizar Detalle 2.....	15
Ilustración 13: Filtro PQRSD Próximas a Vencer.....	16



SuperTransporte

Ilustración 14: Filtro PQRSD Atendidas a Tiempo	17
Ilustración 15: Filtro PQRSD Atendidas Fuera de Tiempo	18
Ilustración 16: Filtro Tiempo de Respuesta Gestión.....	19
Ilustración 17: Visualizar por Estado de PQRSD	20
Ilustración 18: Visualizar por Área de PQRSD	21
Ilustración 19: Explorar en Profundidad por Área de PQRSD	22
Ilustración 20: Explorar en Profundidad por Persona a Cargo de PQRSD.....	23
Ilustración 21: Filtro PQRSD Días de Respuesta Estándar	24



Bienvenidos Tablero de Control de PQRSD

Una vez ingrese, encontrará el Dashboard o Tablero de Control de PQRSD, donde podrá ubicar datos actualizados en tres (3) secciones: **General**, **Asignación y Gestión e Indicadores y Denuncias**, radicadas a la Superintendencia de Transporte:

Ilustración 1: Dashboard o Tablero de Control



1 Sección General

A continuación, vamos a explorar cada una de las secciones, para iniciar de Clic en **General**:

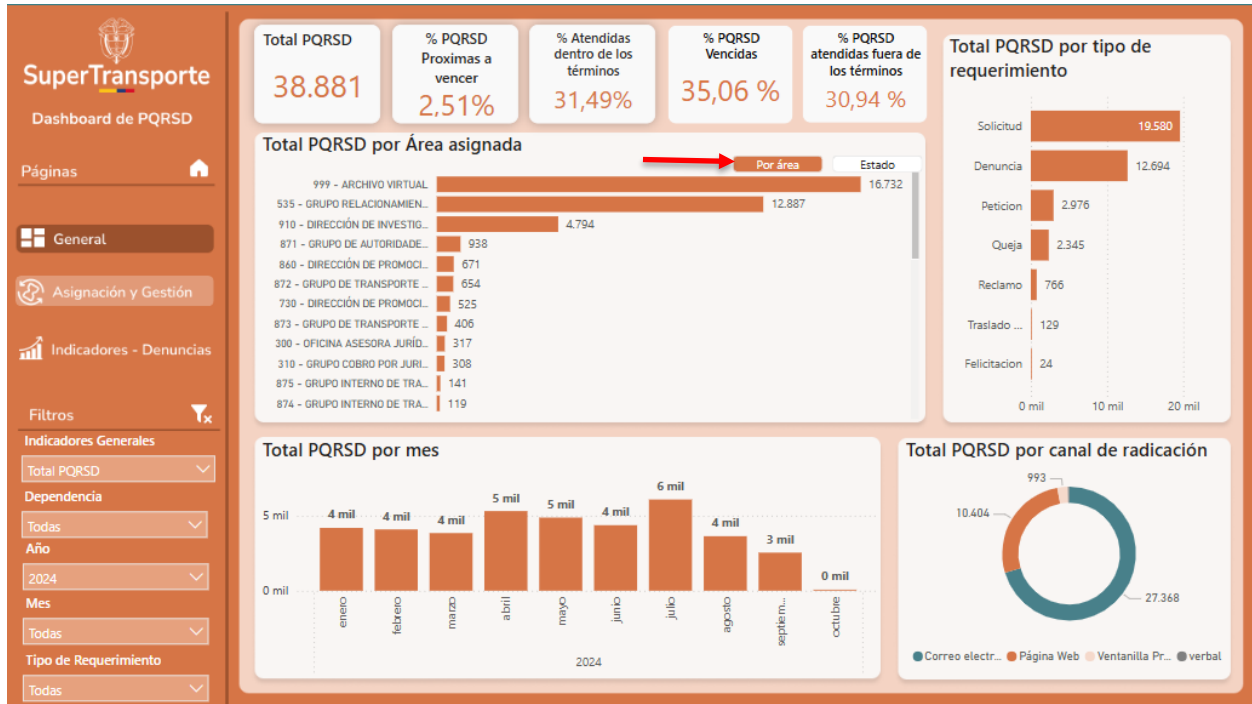
Ilustración 2: Selección General



En la sección **General**, encontrará información detallada de todas las PQRSD, el dashboard le permite filtrar información de manera general y detallada, en la siguiente imagen puede visualizar información por **área**:

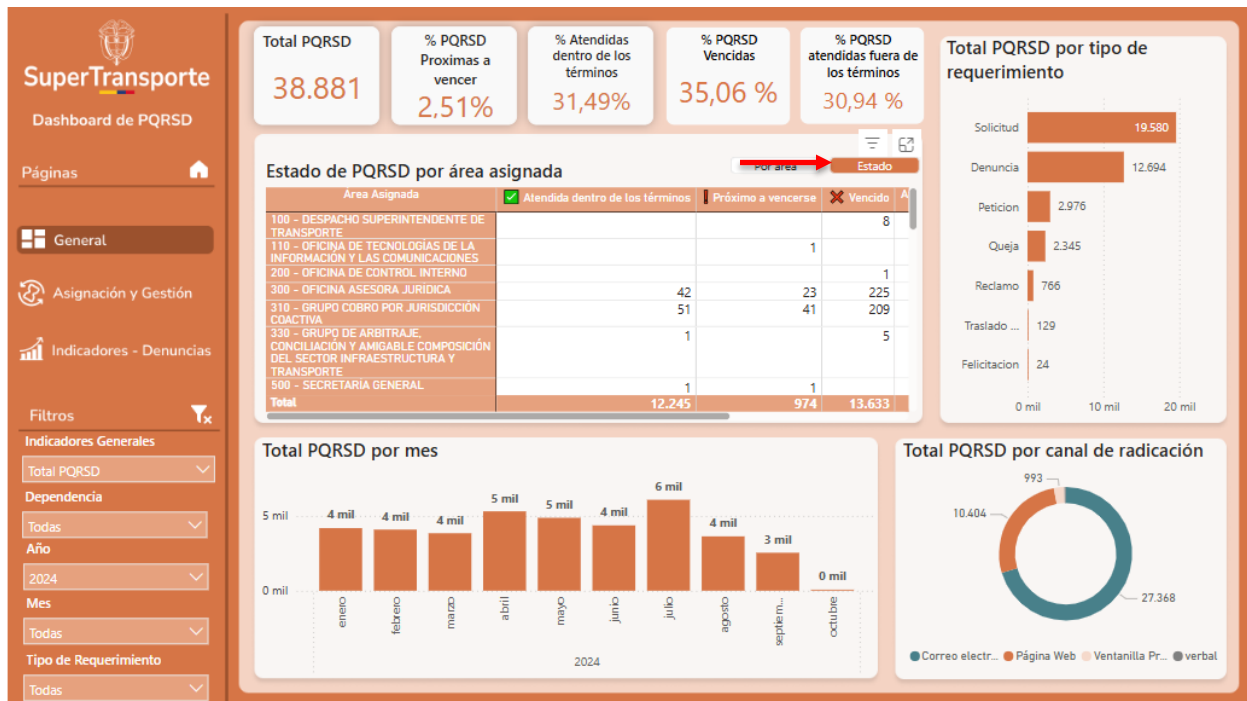
2 Visualización Por Área

Ilustración 3: Visualizar por Área



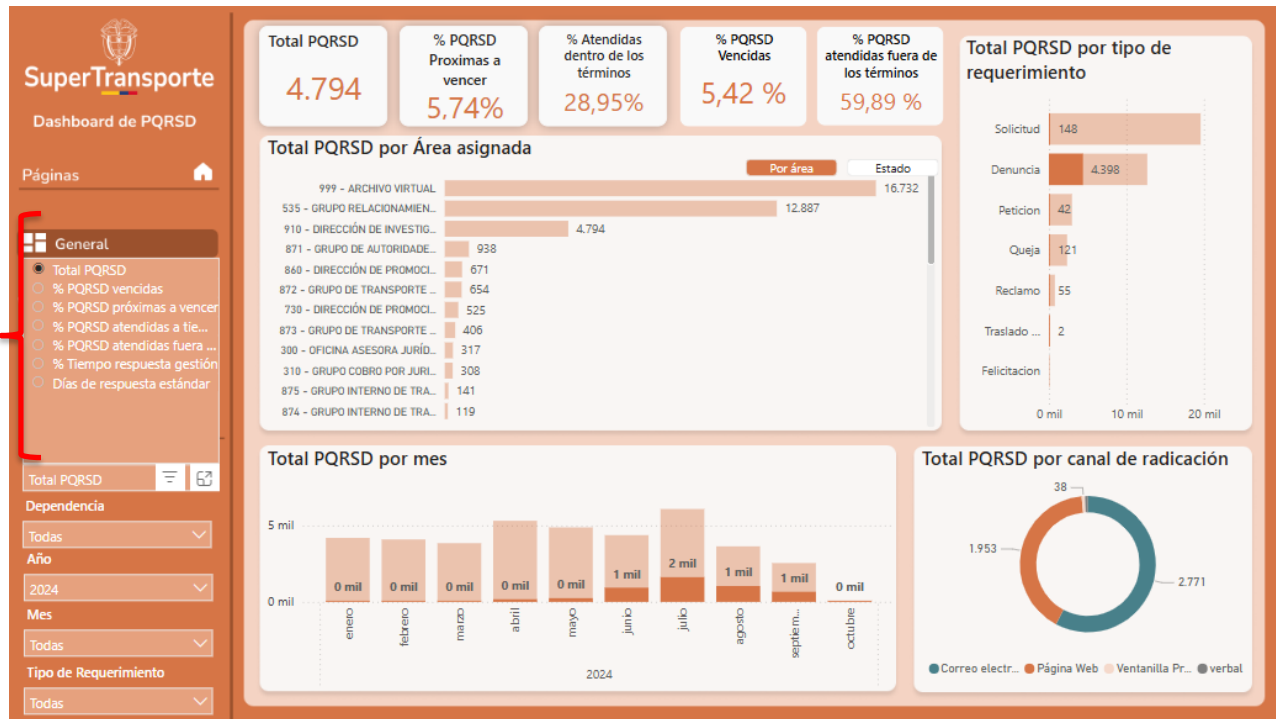
3 Visualización por Estado

Ilustración 4: Visualizar por Estado



De igual forma, el dashboard tiene la opción de filtrar información detallada en este menú desplegable:

Ilustración 5: Filtro Detallado



Una vez seleccione alguna de las opciones de visualización de PQRSD, podrá filtrar por dependencia, año, mes y tipo de requerimiento.

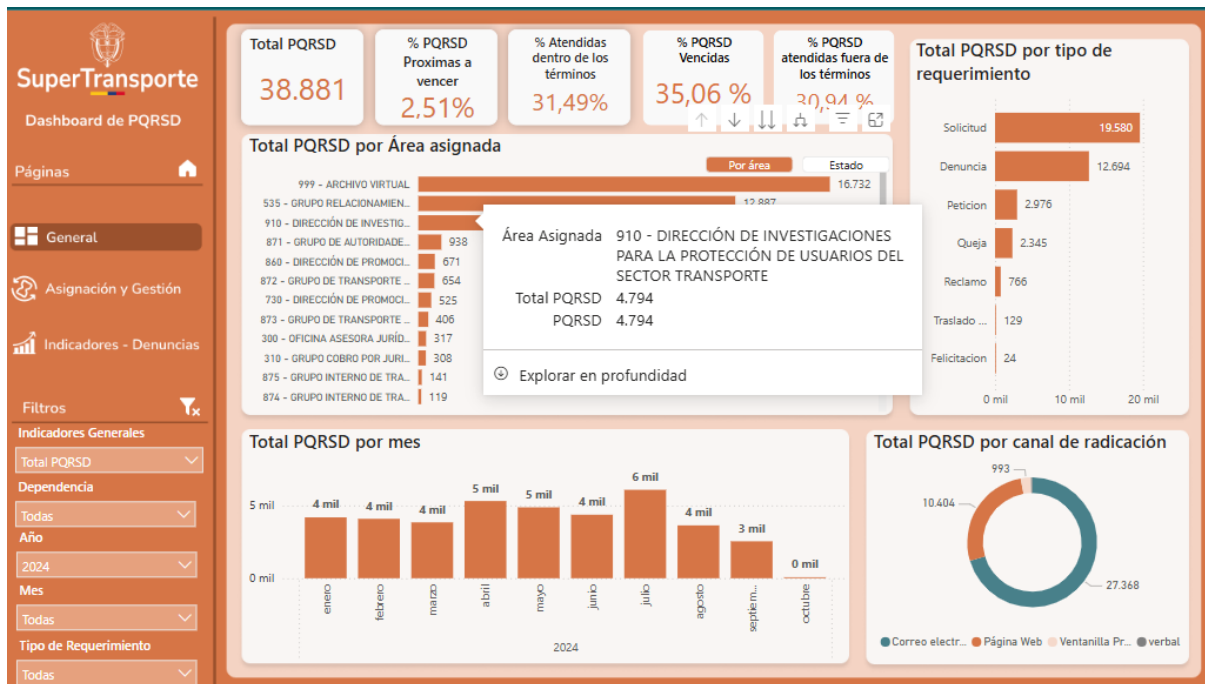
A continuación, tomaremos una dependencia en modo ejemplo para que pueda visualizar las demás opciones a usar en el dashboard:

Dependencia de Ejemplo:

910- DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

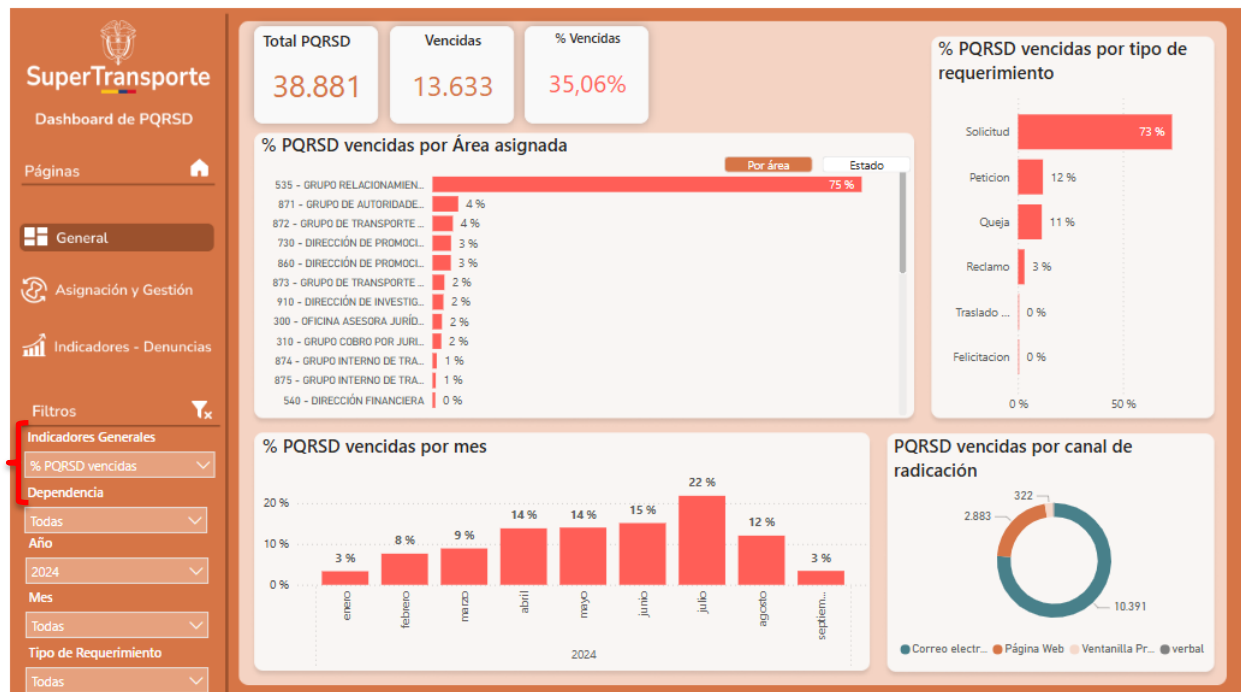
El dashboard le permite ver datos e información con tan solo el movimiento del cursor como se muestra en la imagen:

Ilustración 6: Filtro por Área



4 Filtro por PQRSD Vencidas

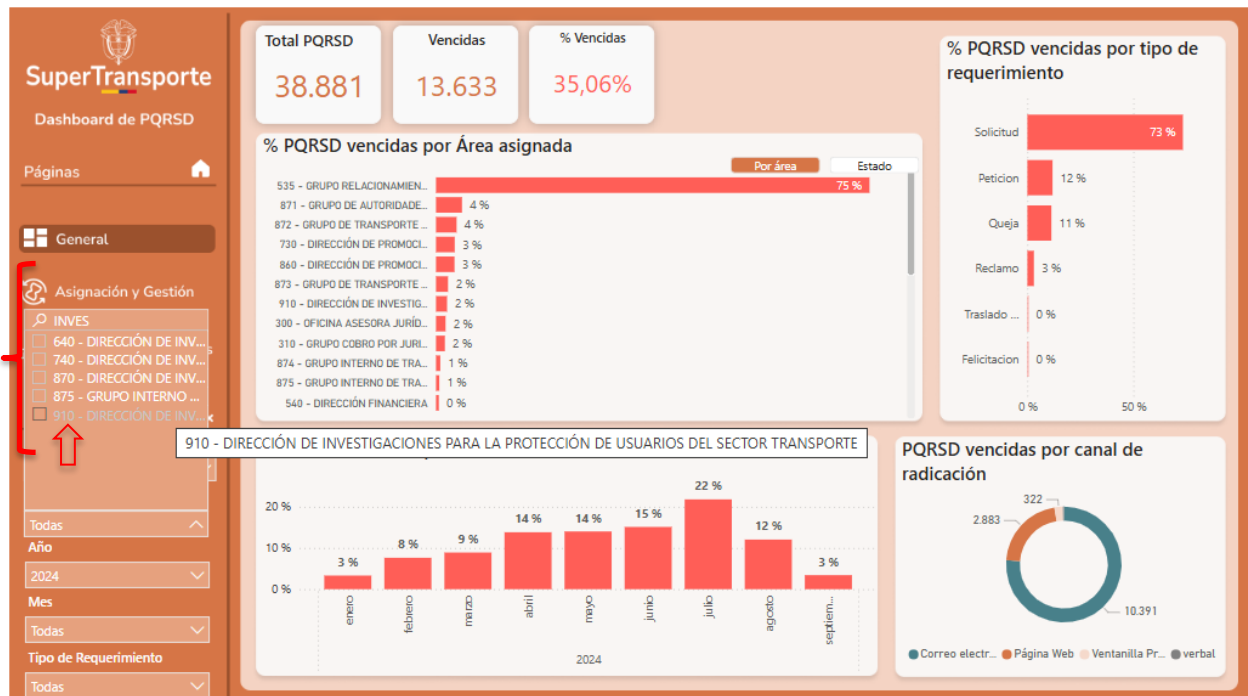
Ilustración 7: Filtro por PQRSD Vencidas



A medida que los filtros se vayan seleccionando, el dashboard la irá mostrando la información a consultar.

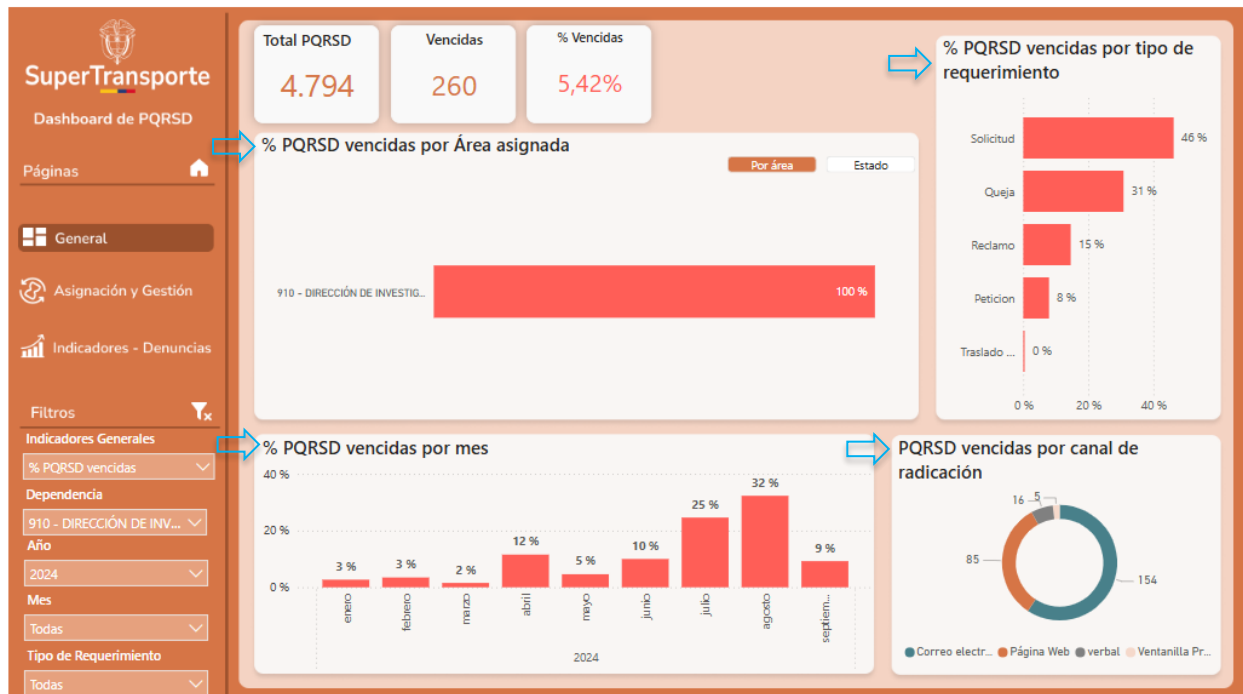
5 Ejemplo de Filtro por PQRSD Vencidas y Área

Ilustración 8: Selección Filtro por Área Asignada



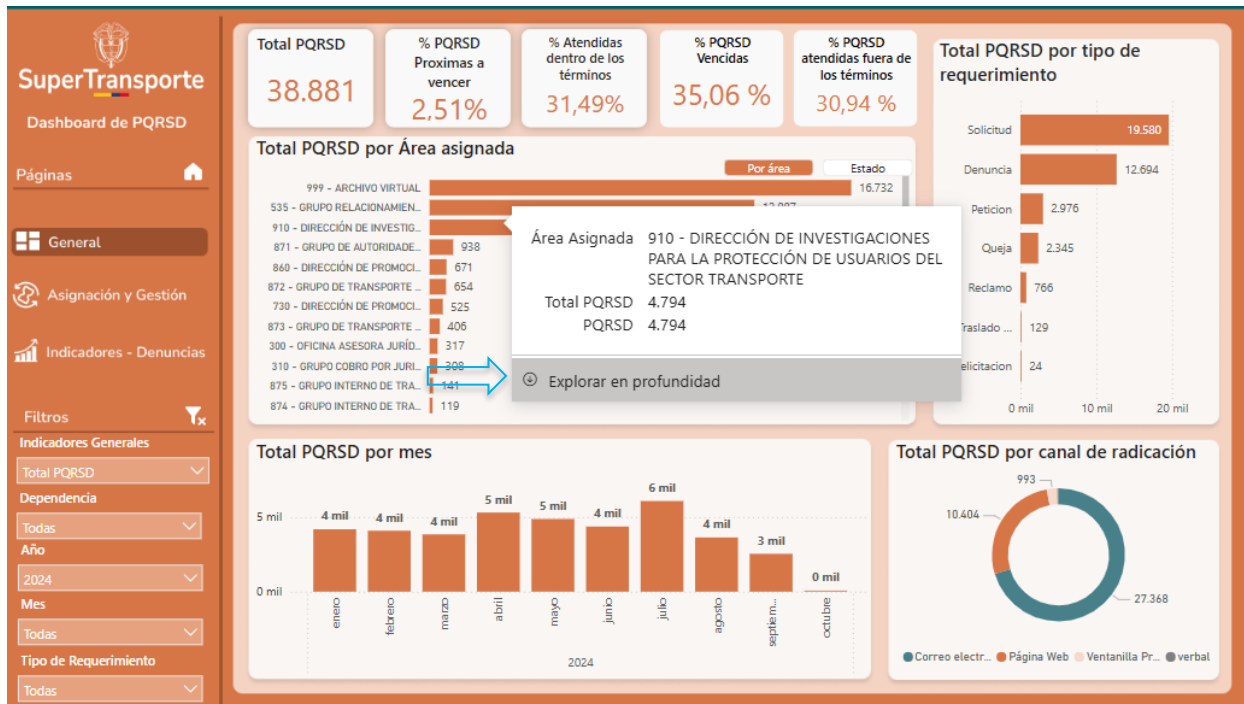
Con el filtro por **área asignada**, podrá visualizar de una manera más detallada la información de: **PQRSD vencidas, por mes, por canal de radicación y por tipo de requerimiento:**

Ilustración 9: Filtro por Área Asignada



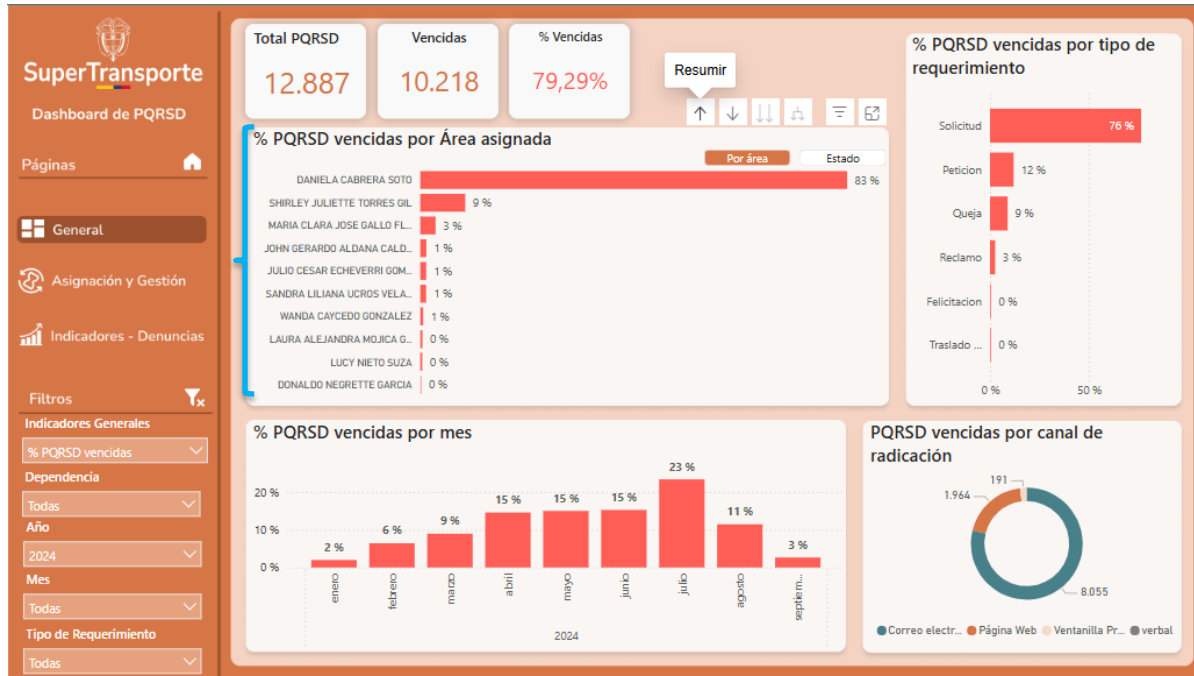
TIP: Existe una ruta para generar reportes de una forma más rápida y es sin usar los filtros, simplemente se debe dar clic en **explorar en profundidad**, como lo muestra la imagen:

Ilustración 10: Explorar en Profundidad



El dashboar de manera inmediata la mostrará la información con el detalle de cada uno de los criterios de búsqueda, en la imagen de ejemplo se muestra en cuáles integrantes del equipo de trabajo están distribuidas las PQRSD:

Ilustración 11: Visualizar Detalle 1



TIP: Existen dos formas de regresar al anterior criterio de búsqueda, puede ser dando clic en

Resumir


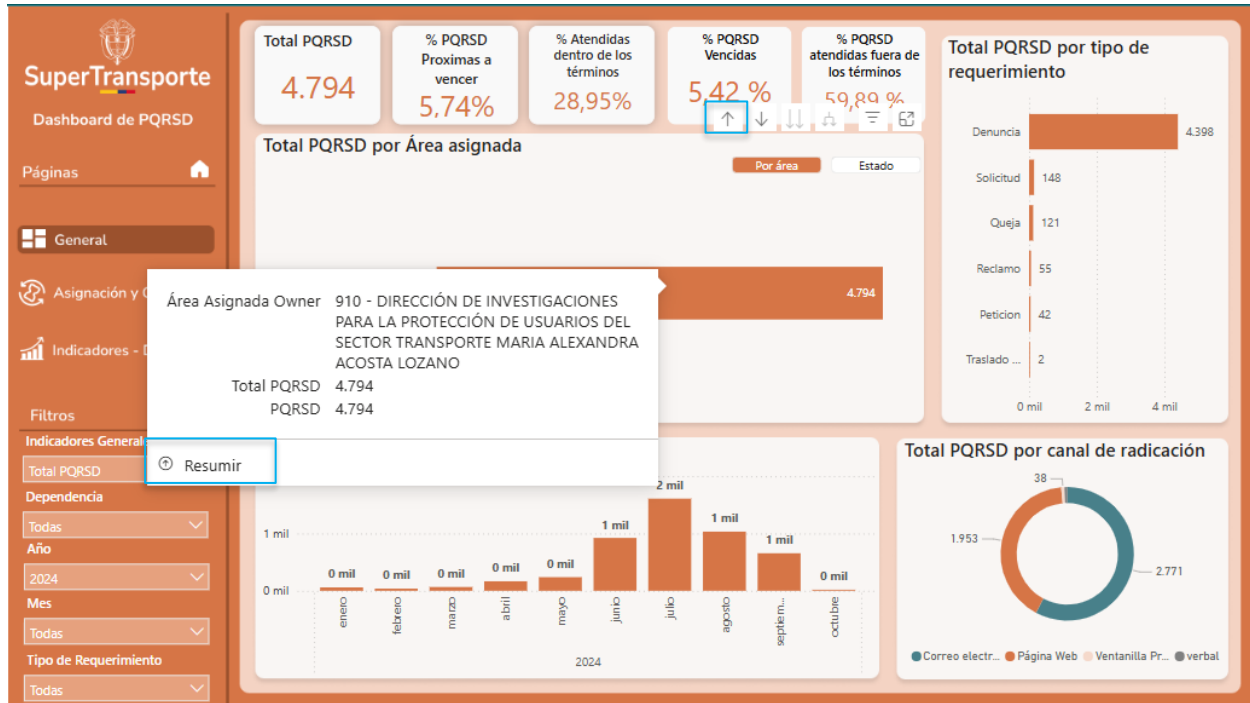
o dando clic en la flecha , según lo señalado en la siguiente imagen:

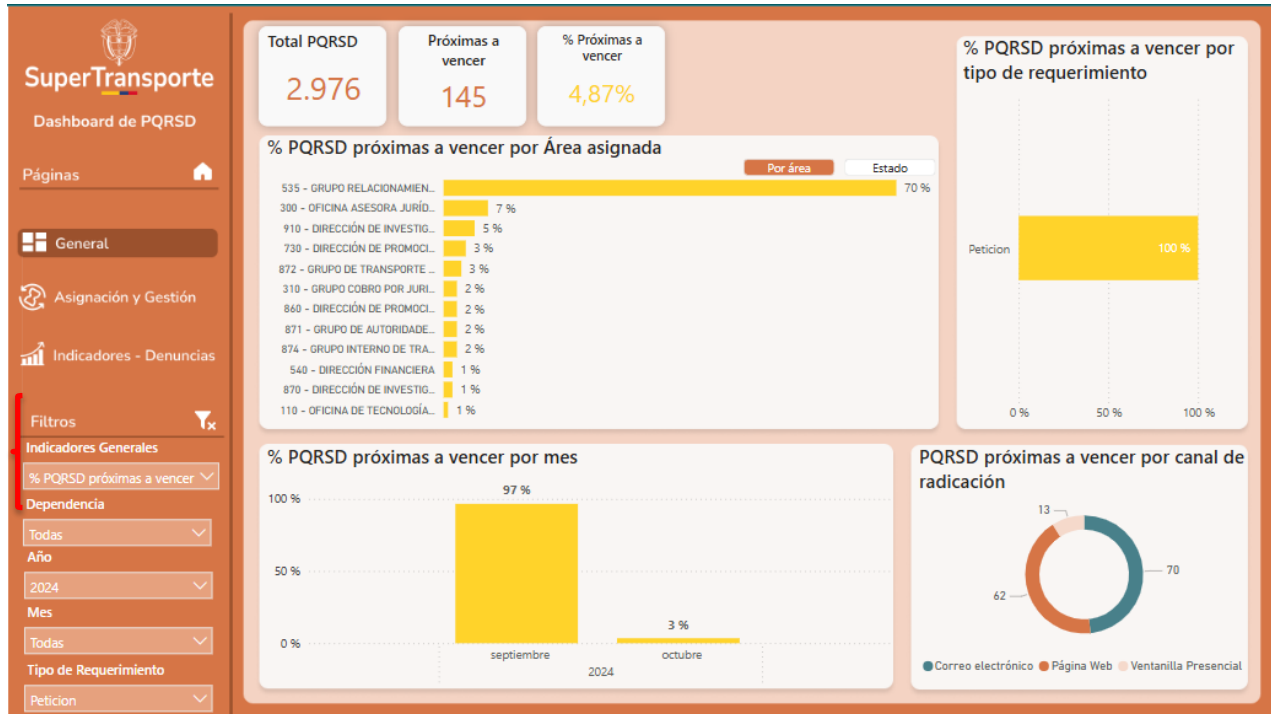
Ilustración 12: Visualizar Detalle 2



Nota: Recordar que en cada filtro se puede usar las opciones que se mostraron en el ejemplo del filtro anterior.

6 Filtro por PQRSD Próximas a Vencer

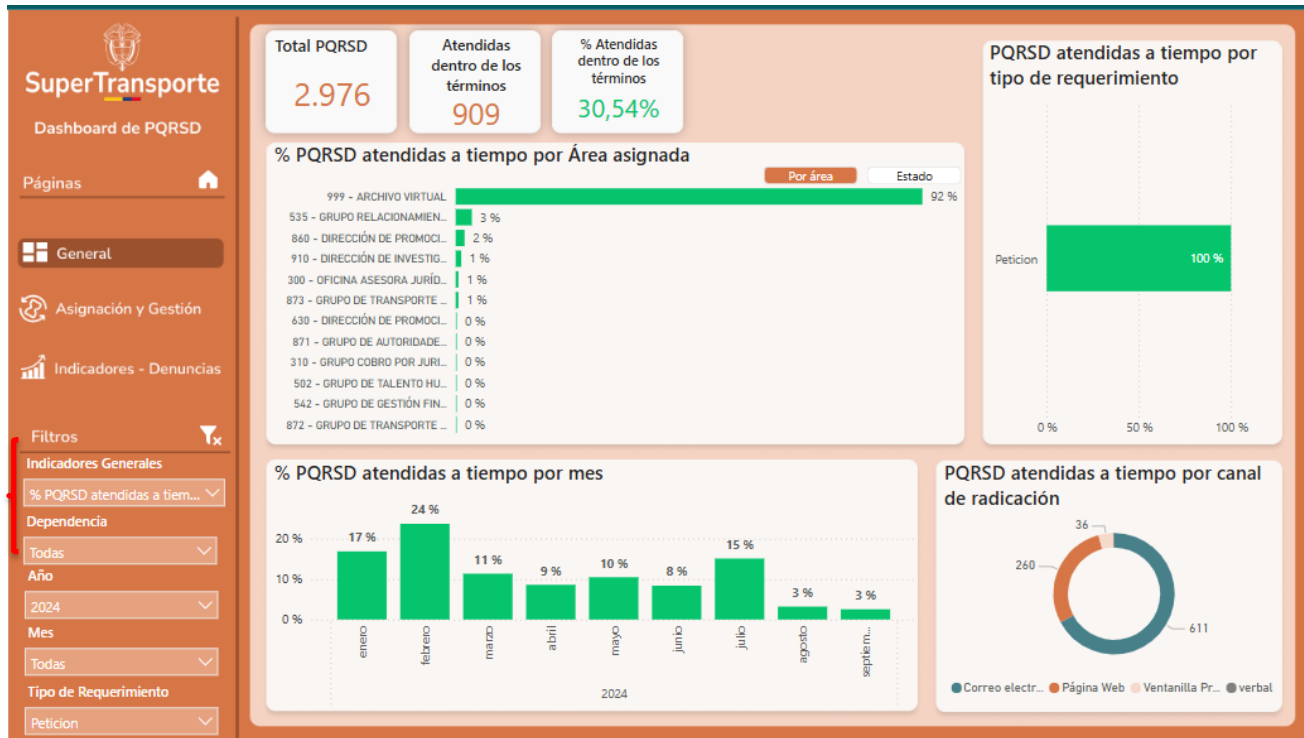
Ilustración 13: Filtro PQRSD Próximas a Vencer



En este filtro ya podemos ver como el dashboard muestra el color amarillo haciendo alerta a que están próximas a vencer.

7 Filtro por PQRSD Atendidas a Tiempo

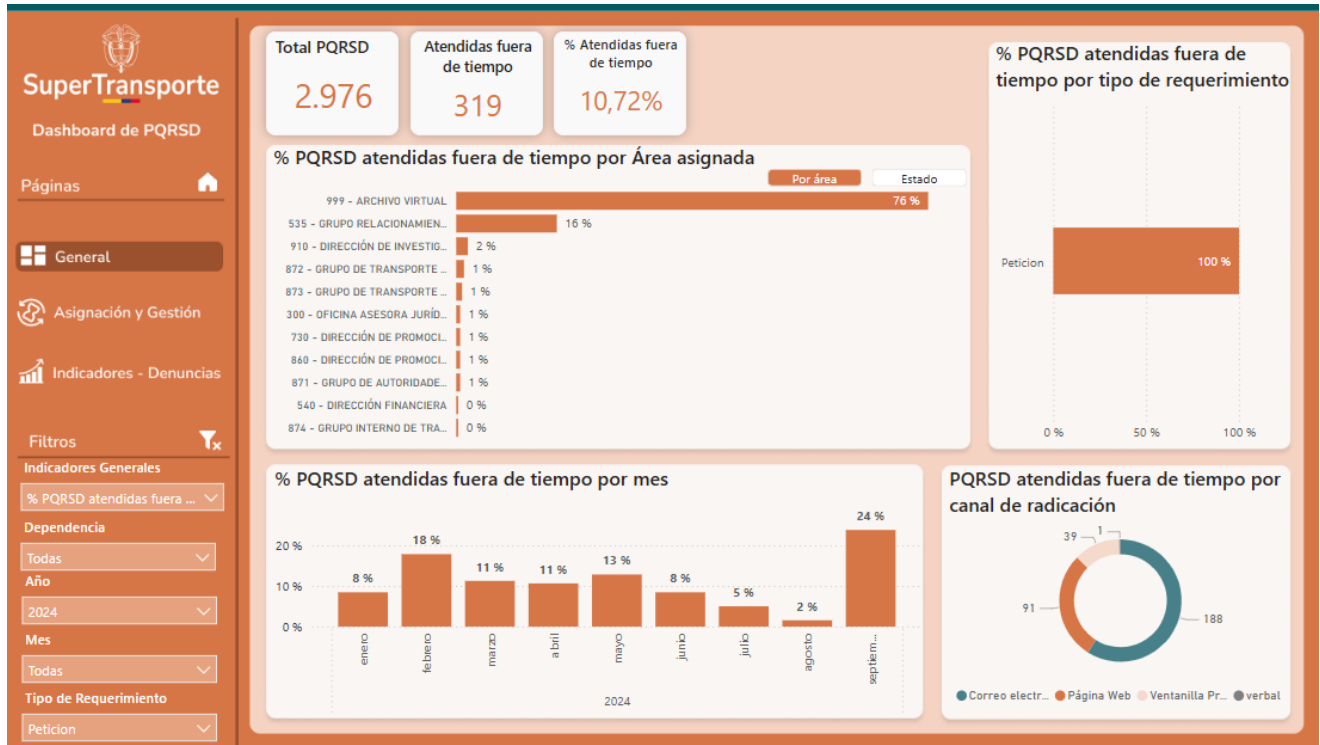
Ilustración 14: Filtro PQRSD Atendidas a Tiempo



Este filtro nos muestra el color verde en los datos y gráficas haciendo referencia de manera positiva de los mismos.

8 Filtro PQRSD Atendidas Fuera de Tiempo

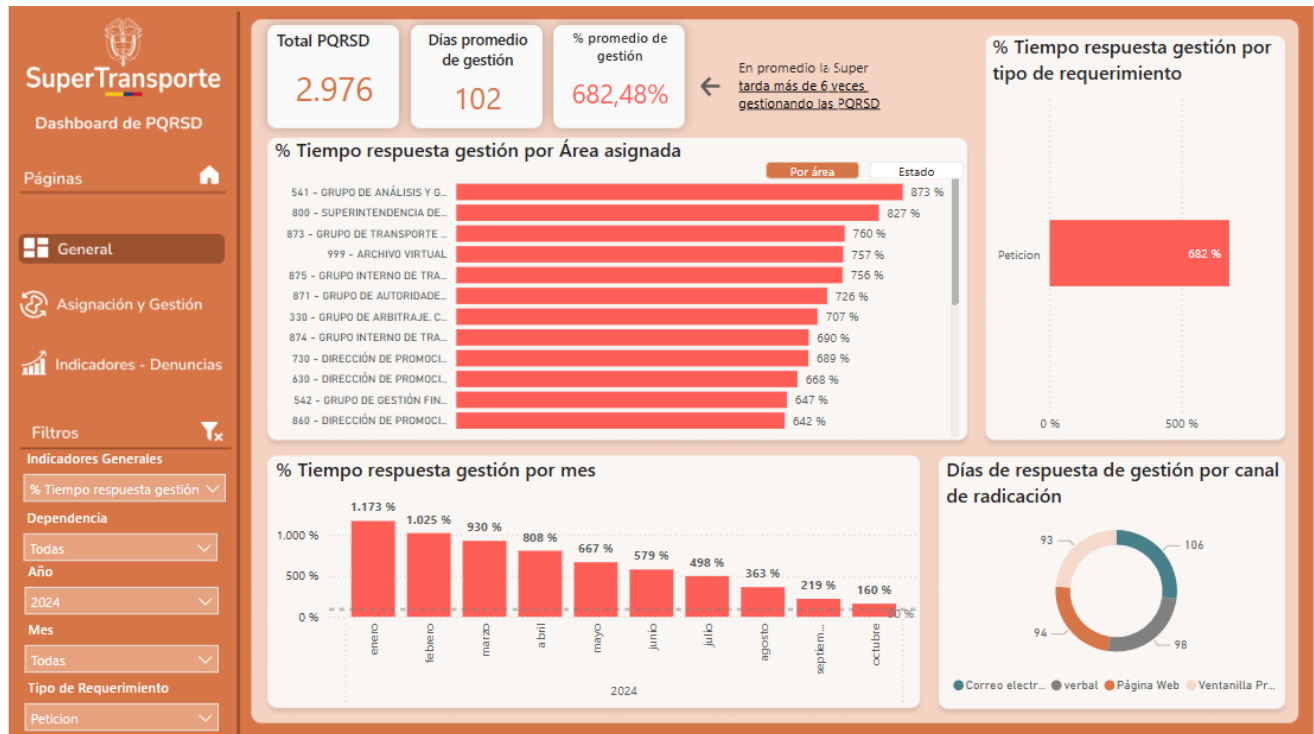
Ilustración 15: Filtro PQRSD Atendidas Fuera de Tiempo



Para este filtro ya el color pasa a naranja que refleja la alerta de las PQRSD que se respondieron fuera de los tiempos.

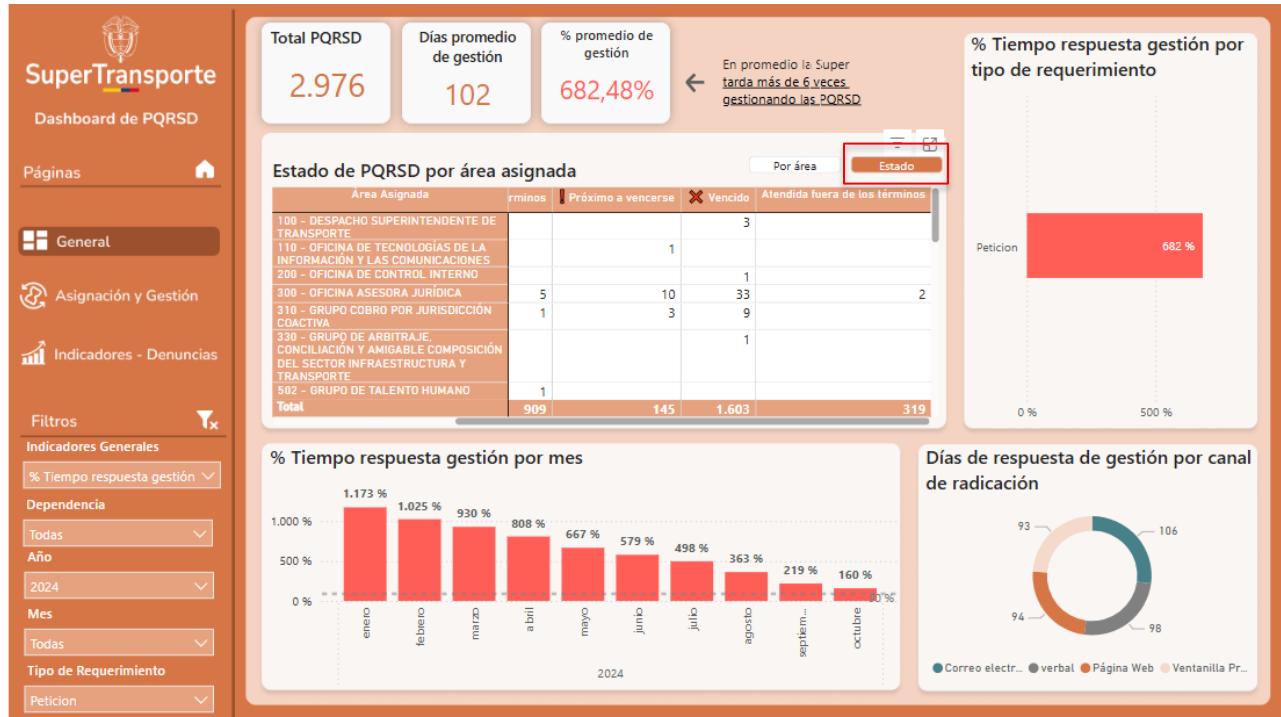
9 Filtro de Tiempo de Respuesta Gestión

Ilustración 16: Filtro Tiempo de Respuesta Gestión



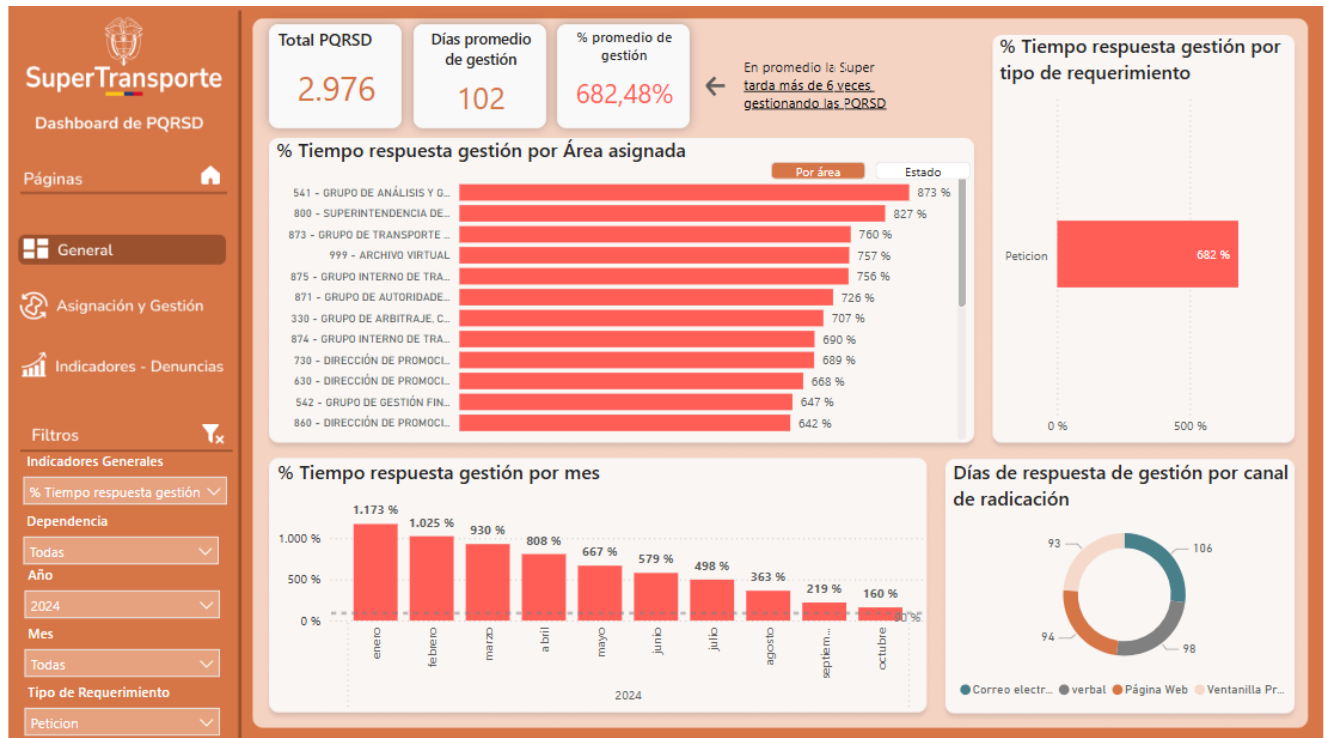
Este filtro resume datos macro y micro en cuanto a los tiempos de respuesta, esta información está alimentada de los anteriores filtros por lo que permite visualizar información para decisiones a futuro.

Ilustración 17: Visualizar por Estado de PQRSD



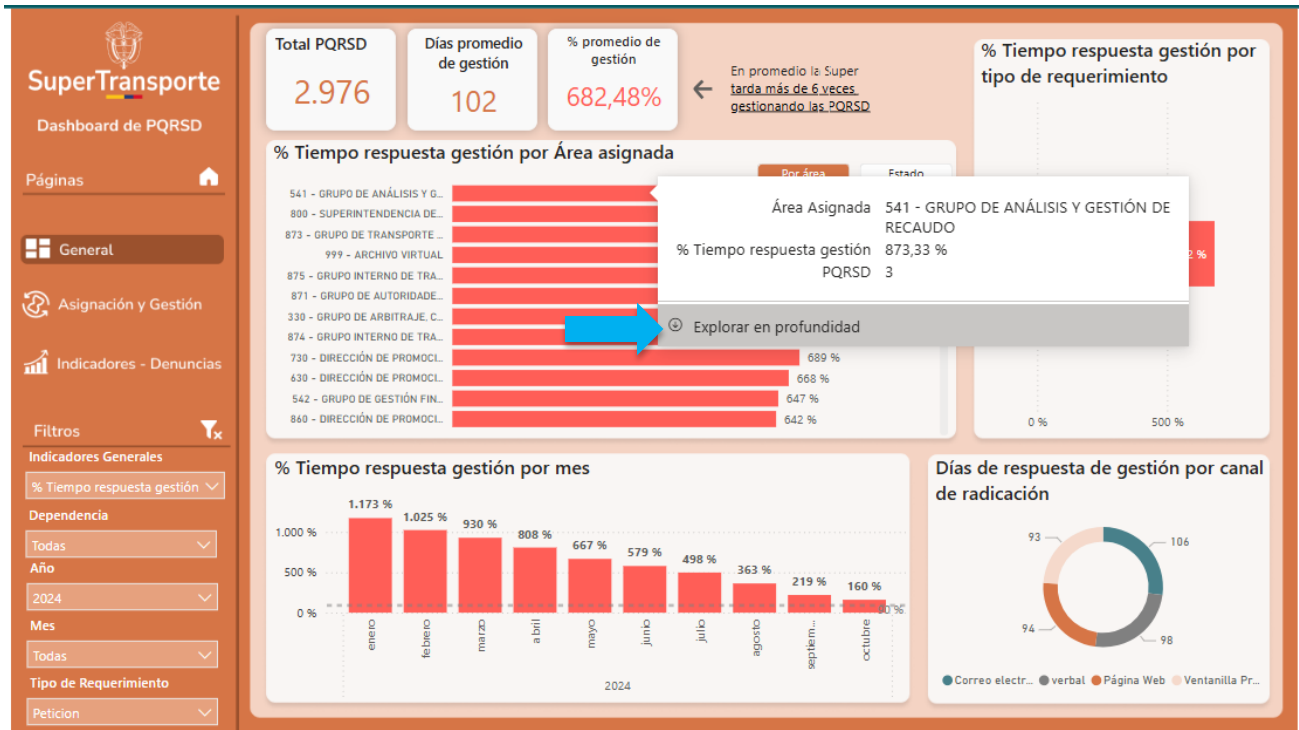
Al dar clic en **estado** se visualiza información agrupada en una tabla lo que permite ver y analizar la información por áreas e indicador.

Ilustración 18: Visualizar por Área de PQRSD



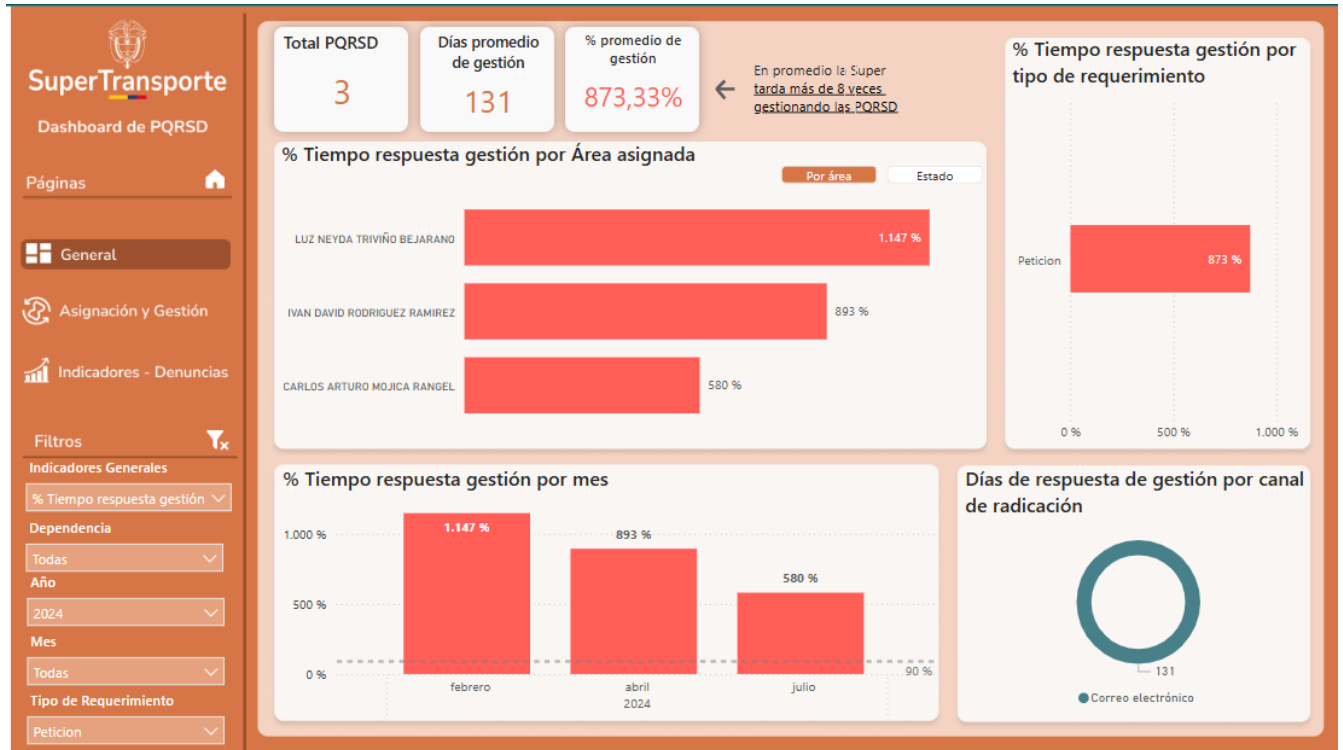
Hay que recordar que cuando estamos en la pestaña de **Por Área**, el dashboard permite sacar los datos de cada área y así analizar las personas que están a cargo de las PQRSD.

Ilustración 19: Explorar en Profundidad por Área de PQRSD



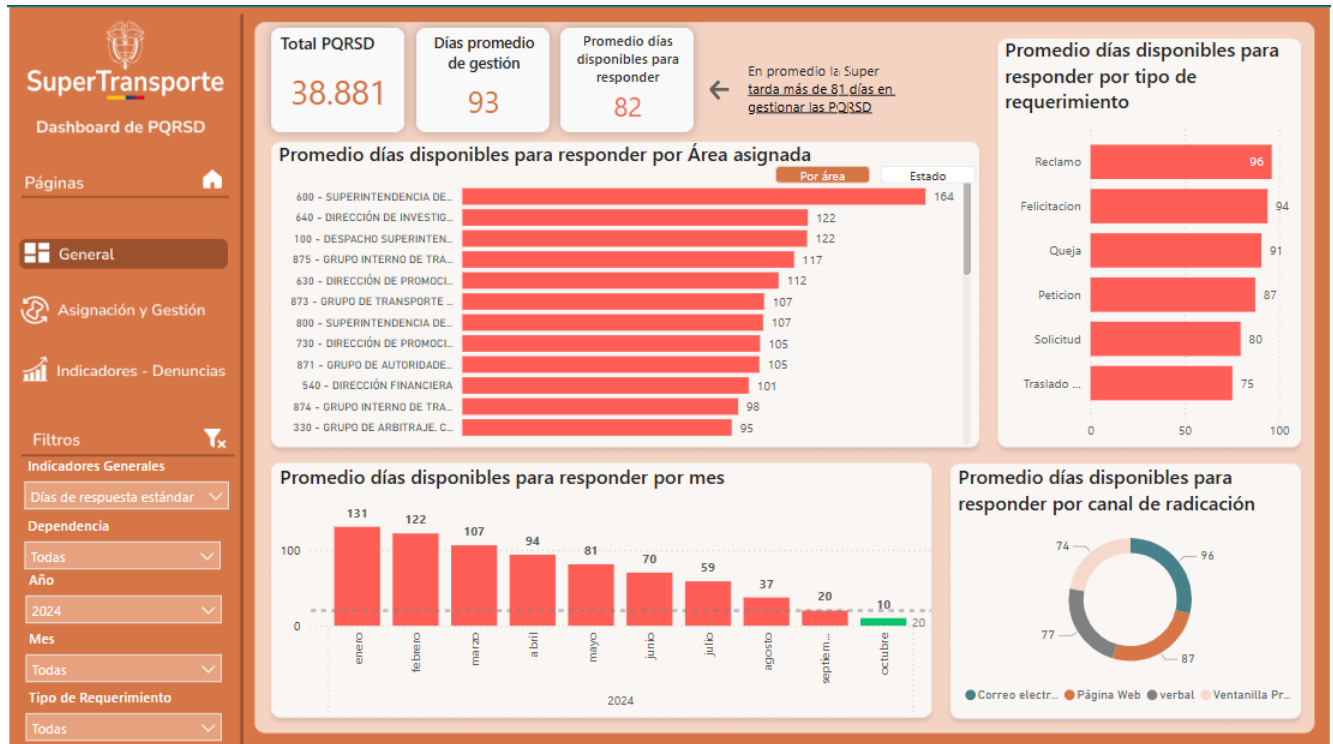
Para tener el reporte por área y persona encargada recordemos que se puede hacer pasando el cursor por el área a revisar y dar clic en **Explorar en Profundidad** según lo señala la imagen.

Ilustración 20: Explorar en Profundidad por Persona a Cargo de PQRSD



10 Filtro Días de respuesta Estándar

Ilustración 21: Filtro PQRSD Días de Respuesta Estándar



El último filtro **días de respuesta estándar** permite visualizar la información en varios criterios:

- Días promedia de gestión.
- Promedio de días disponibles para responder.
- Promedio de días disponibles para responder **por tipo de requerimiento**.
- Promedio de días disponibles para responder **por canal de radicación**.