



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

Tablero De Control para Manejo de PQRSD

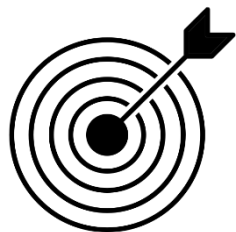
Carlos Andres Rocha Ruiz
Dirección de Desarrollo Digital

abril 2020



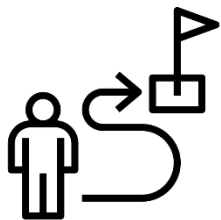
Tablero de control para manejo de PQRSD

En orden de mejorar los procesos de elaboración de informes provenientes de las PQRs, el equipo de servicio ciudadano requiere una herramienta de automatización de indicadores



Objetivo

Desarrollar un tablero de visualización que permita dar seguimiento y control a las PQRs con indicadores propuestos por el equipo de servicio ciudadano con asesoría de la unidad de científicos de datos.



Metodología

Diseño y elaboración de un tablero de visualización que permita desplegar indicadores claves para el seguimiento y control de las PQRs de la entidad



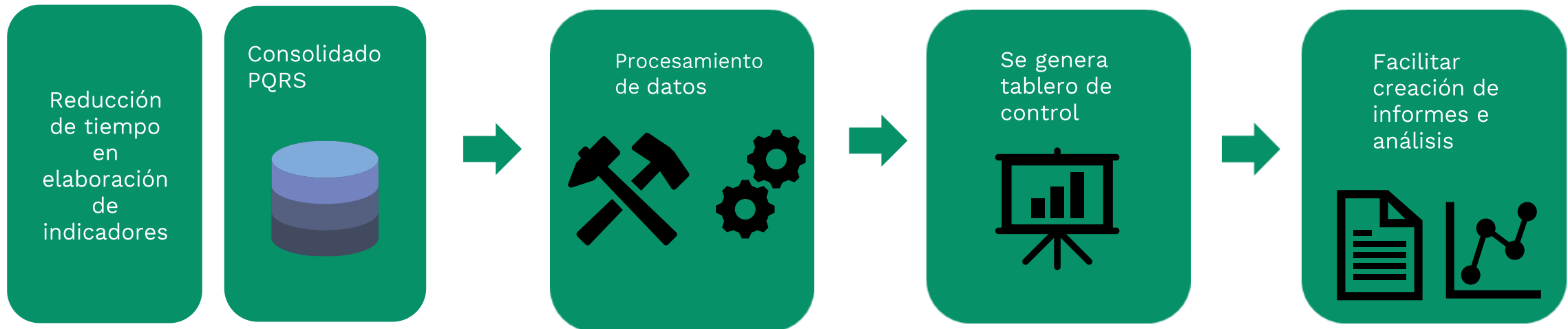
Insumos

Consolidado de informe de PQRs de ORFEO

- a) Metadatos de la PQRs (responsable, fecha, ingreso, etc)
- b) Detalles de las PQRs (su estado como vencida o en termino)
- c) Detalles del responsable y dependencia encargada (días de respuesta)

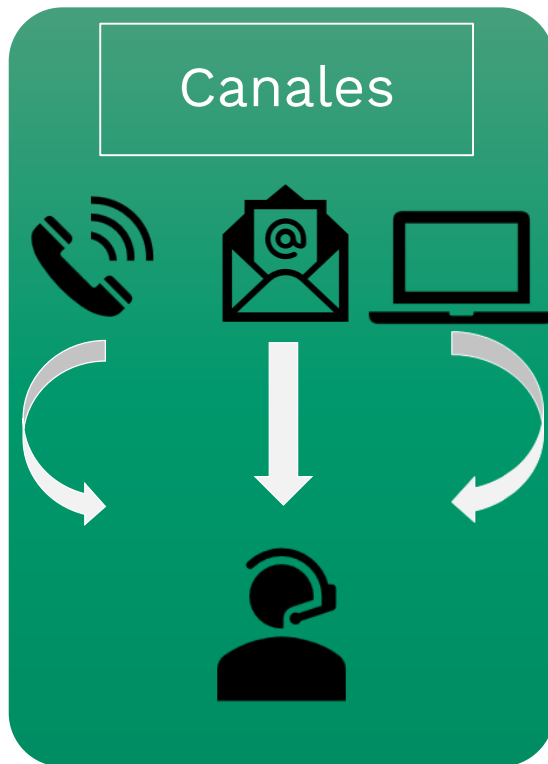
Flujo de información

La información proviene de los informes del equipo de atención al ciudadano



Indicadores de PQRS

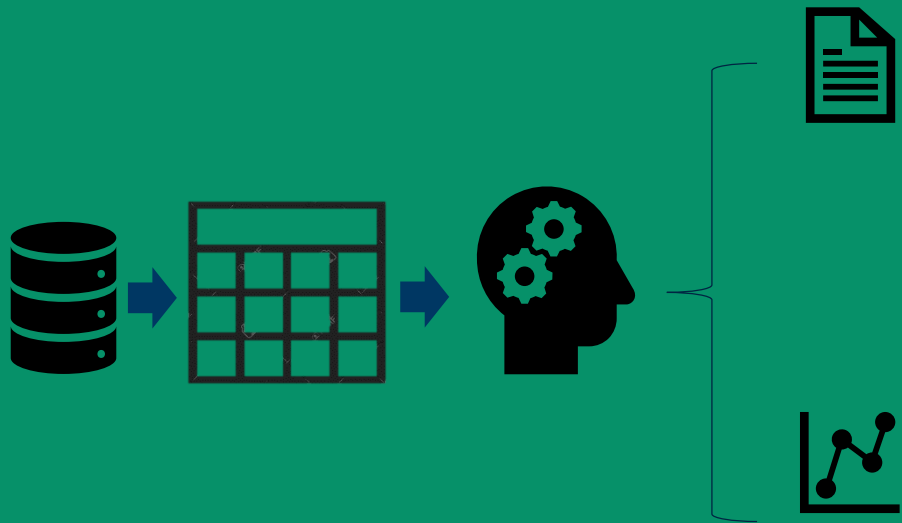
El equipo de atención al ciudadano calcula los siguientes indicadores para hacer seguimiento



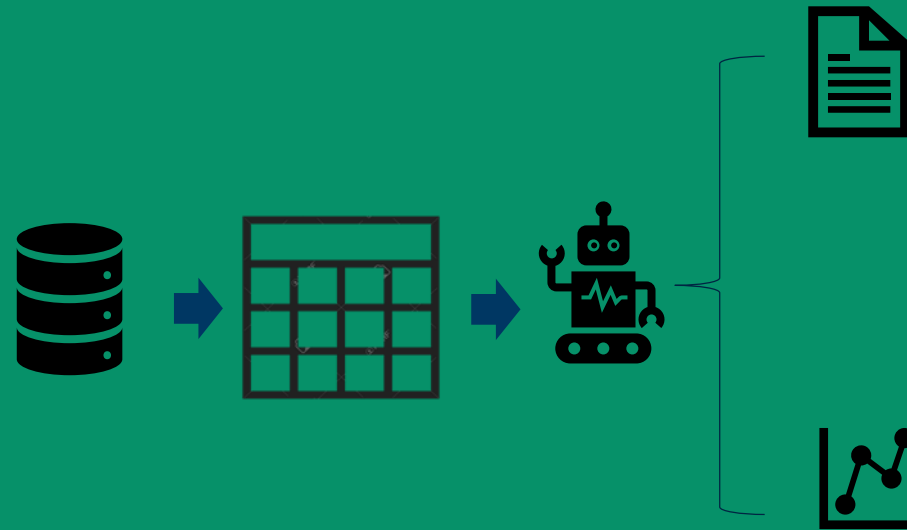
Indicadores De PQRS

El equipo de atención al ciudadano calcula los siguientes indicadores para hacer seguimiento

Procesamiento manual



Procesamiento automático



Indicadores Adicionales Propuestos

Además de los indicadores ya hechos por el equipo de atención al ciudadano , se proponen indicadores adicionales para profundizar el análisis

Por estas características

- Dependencia
- Tipo de Solicitud
- Ciudadano o empresa
- Responsable

Cantidad de PQRS por atributo

Eficacia en tiempo de respuesta

Calidad de Respuesta

Mapa por departamentos



#301141219

Caracterización Poblacional





**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación