

# Proyecto de mejoramiento continuo de la calidad

Tablero de monitoreo de la calidad de la atención en la Personería de Manizales

## 1 OBJETIVO

Realizar un seguimiento continuo de las métricas del proceso de atención al usuario, mediante la implementación de un tablero de control.

## 2 PREGUNTA A RESOLVER

¿ Que percepción tienen los usuarios de la atención recibida ?

## 3 DISEÑO DEL TABLERO

El interés específico de los stakeholders es visualizar las métricas ya definidas por el área en un único tablero de control que no contenga más de una página, y que se actualice en tiempo real según las encuestas electrónicas que se reciben periódicamente.

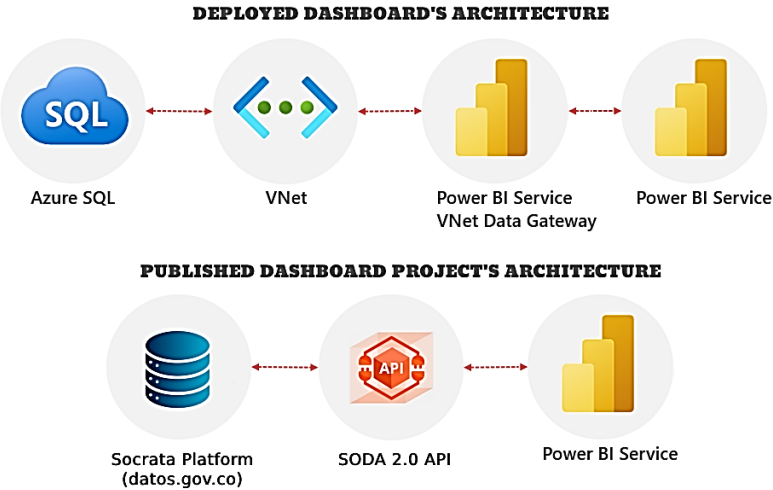
Se define Power BI como la herramienta de Data Visualization y se diseña el tablero dinámico.

## 4 IMPACTO DEL TABLERO

El tablero de control permite realizar un monitoreo continuo de las métricas establecidas para el proceso de atención al usuario. Lo que permite ejecutar acciones correctivas y preventivas según la dinámica de las mediciones.

## 5 DEPLOY VS PROYECTO

5



El gráfico muestra la diferencia entre la arquitectura del tablero entregado y la del tablero utilizado como resultado del presente proyecto personal. Para fines netamente personales, el tablero obtiene los datos de la web de datos abiertos nacionales mediante una conexión API que devuelve un archivo .csv con datos actualizados hasta el 30 de octubre de 2024.

## ELEMENTOS Y DEFINICIONES

6

Medida / Término	Defición	Tipo de dato
Atenciones registradas	Número de atenciones históricas realizadas	Discreto
Atenciones Irregulares	Número de atenciones históricas con insatisfacción comunicada	Discreto
Recomendaciones a terceros	Probabilidad de que el usuario recomiende el servicio	Discreto (1: bajo - 10: alto)
Satisfacción General	Nivel de conformidad general comunicada por el usuario	Discreto (1: bajo - 10: alto)
Atención General	Nivel de conformidad con la atención recibida	Discreto (1: bajo - 5: alto)
Claridad de la información	Estado de conformidad con la información recibida	Categorico (1-Nada Satisfecho, 2-Satisfecho, 3-Muy Satisfecho)
Cumplimiento de expectativas	Estado de conformidad con la respuesta que esperaba el usuario	Categorico (1-Peor de lo que esperaba, 2-No tenía expectativas, 3-Tal y como lo esperaba, 4-Mejor de lo que esperaba)
Rapidez de la atención	Estado de conformidad con el tiempo de espera antes de ser atendido	Categorico (1-Nada Satisfecho, 2-Satisfecho, 3-Muy Satisfecho)
Botón	Defición	Tipo
Sección noticias	Hipervínculo directo a la sección de noticias en la web de la entidad	Hyperlink
Sección información	Tabulación de la funcionalidad y definición de los elementos del tablero	Overlay
Panel de filtros	Panel general de filtrado de los datos	Overlay

La tabla agrupa los elementos de tablero, sus definiciones y el tipo de datos a los que hacen referencia.

Autor: Said Ali Oviedo Beltrán

## INSIGHTS / RECOMENDACIONES

- Las atenciones al usuario general ejecutadas por la Personería de Manizales son significativamente buenas. La mayoría de los usuarios reportan un estado de satisfacción, incluso por encima de sus expectativas, siendo solo aproximadamente un 0,2% las atenciones que implicaron descontento por parte del usuario.
- Las áreas de Derechos Humanos y Participación Ciudadana son las únicas áreas de atención que recibieron calificaciones negativas por parte del usuario, habiendo presentado cada una dos irregularidades en el proceso.
- Se recomienda recolectar e integrar los datos de tiempo al tablero (fecha de atención) y crear KPIs con base en las métricas actuales del proceso. Esto permitirá hacer un seguimiento más claro de los objetivos.