Informe de Gestión

marzo | 2023

Aliado Comercial:
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Interventor:
Carlos Alberto Giraldo Cardona

Sistemas:
Vision Elite, VisionWeb

ANS: 100 %

RESUMEN DE CASOS

ZONAS REPORTADAS:
Metropolitano 6

INCIDENTES: 4

REQUERIMIENTOS: 2

NUEVAS INSTALACIONES: 0

SOPORTES PREVENTIVOS: 0

CAUSAS Y SOLUCIONES

Causa	%
Configuración modificada	75%
Credenciales de acceso	25%

Tipo de solución	%
Requerimiento Externo	50%
Ajustar configuración	50%

ANÁLISIS

Durante el mes de noviembre se presenta pocos incidentes, dos de ellos relacionados a fallas del servicio de VisionWeb alojado en servidores sin alcance de Sentry.

PLANES DE MEJORA

Visitas de seguimiento y monitoreo constante de las aplicaciones del Sistema de Turnos.

1.RESUMEN

En el mes de marzo se realizaron **6** atenciones, compuestas por incidentes y requerimientos.

Los acuerdos de niveles de satisfacción (ANS), se cumplieron en un **100 %**

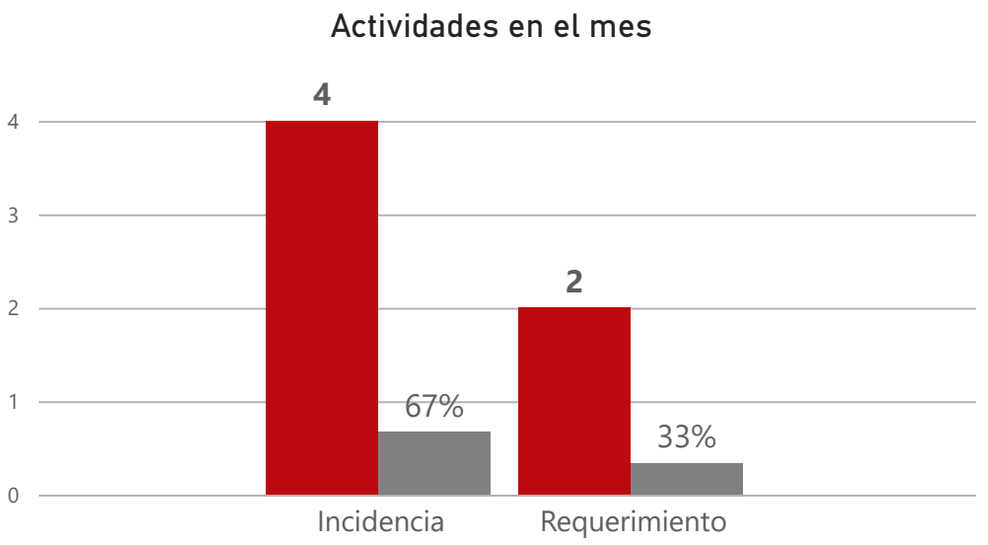
2.OBJETIVO

Presentar informe mensual de actividades con datos relevantes que permitan identificar el comportamiento de los Sistemas Organizadores de Turnos durante el período de marzo de 2023, contemplando: Actualización de las aplicaciones, Requerimientos, Nuevas Instalaciones y Mantenimientos preventivos. Adicional a lo anterior, mostrar patrones de las causas y soluciones de los incidentes reportados, cantidad por sedes, tiempos de solución, cantidad de incidentes por mes y relación consolidada de todas las actividades realizadas.

3. Relación de actividades realizadas en el mes de marzo

Actividad	Cantidad	%
Incidencia	**4**	**67%**
Requerimiento	**2**	**33%**
Total	**6**	**100%**

3.1. Gráfico relación de actividades realizadas en el mes de marzo

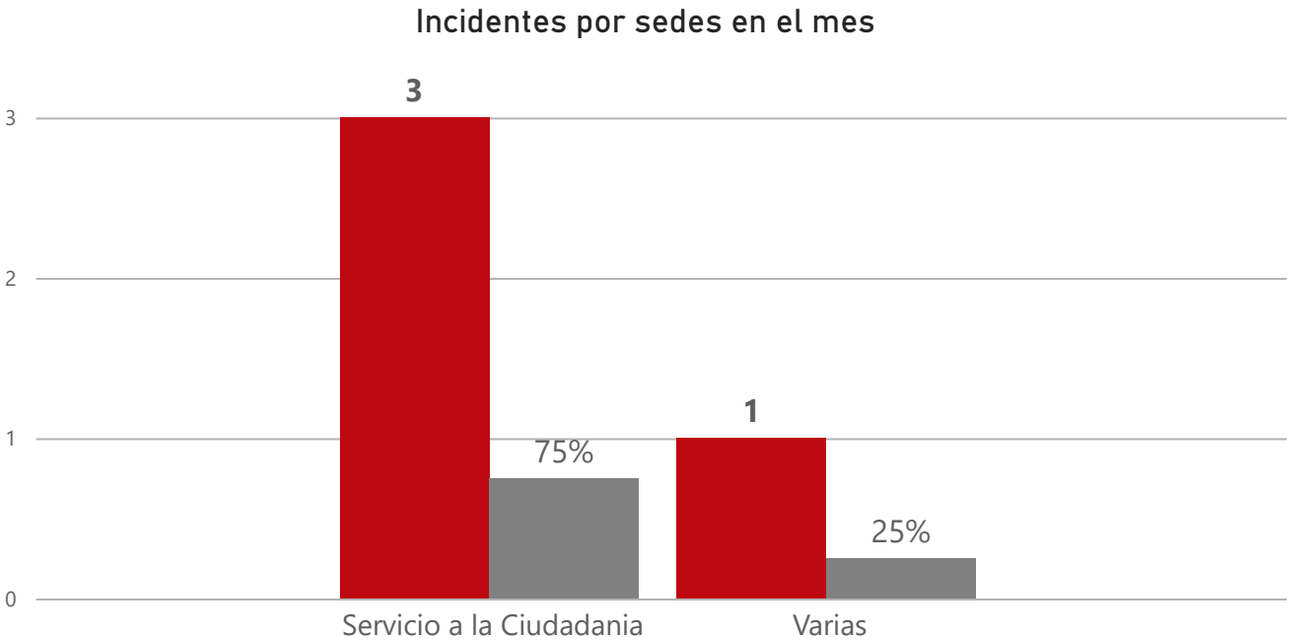


3. RELACIÓN DE INCIDENTES

A continuación, se presentan las atenciones y eventos relacionados con los incidentes ocurridos en el mes de marzo

Sede	Cantidad	%
Servicio a la Ciudadania	**3**	**75%**
Varias	**1**	**25%**
Total	**4**	**100%**

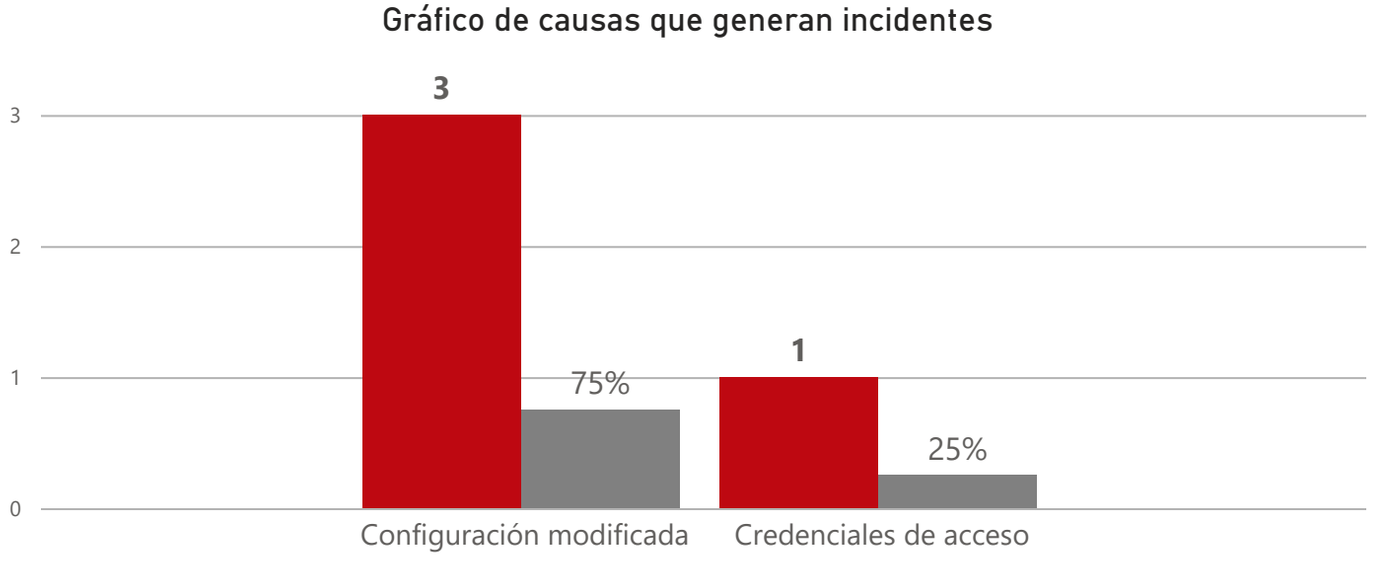
3.1. Gráfico de Incidentes por sedes realizadas en el mes de marzo



3.2. CAUSAS DE INCIDENTES

Origen y causa	Cantidad	%
Llamado de turnos	**2**	**50%**
Credenciales de acceso	**1**	**25%**
Configuración modificada	**1**	**25%**
Error de software	**2**	**50%**
Configuración modificada	**2**	**50%**
	4	**100%**

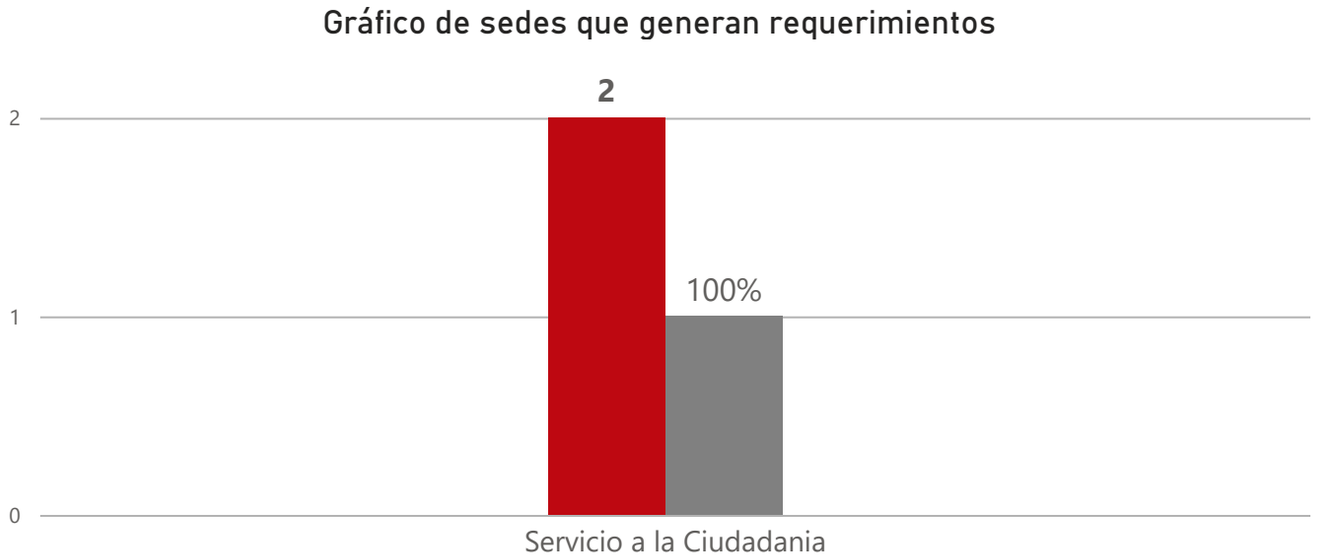
3.3. Gráfico de causas que generan incidentes en el mes de marzo



4. RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Sede y causa que genera requerimiento	Cantidad	%
Servicio a la Ciudadania	**2**	**100%**
	2	**100%**

4.1. Gráfico de sedes que generan requerimientos.

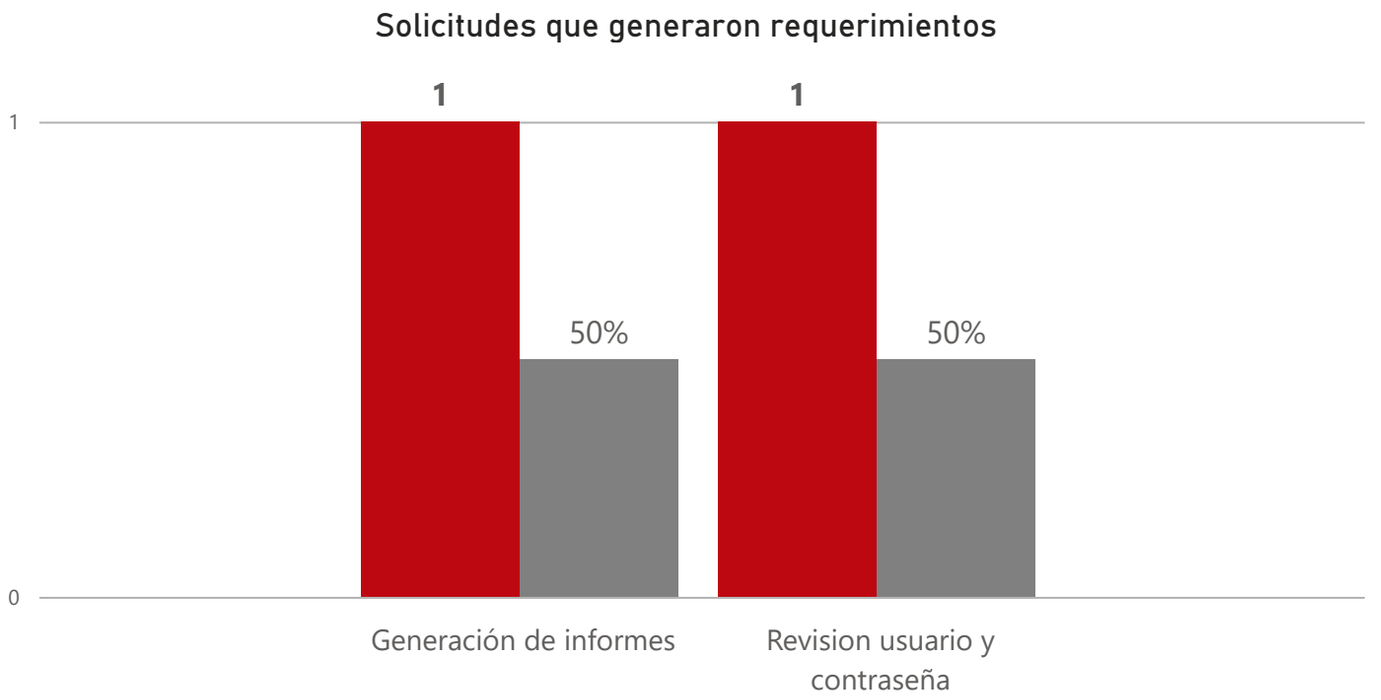


*El concepto de **Varias** corresponde a diferentes sedes relacionadas con la solicitud.

4.2. Causas que generan requerimientos.

Sede y causa que genera requerimiento	Cantidad	%
Servicio a la Ciudadania	**2**	**100%**
Generación de informes	**1**	**50%**
Revision usuario y contraseña	**1**	**50%**
	2	**100%**

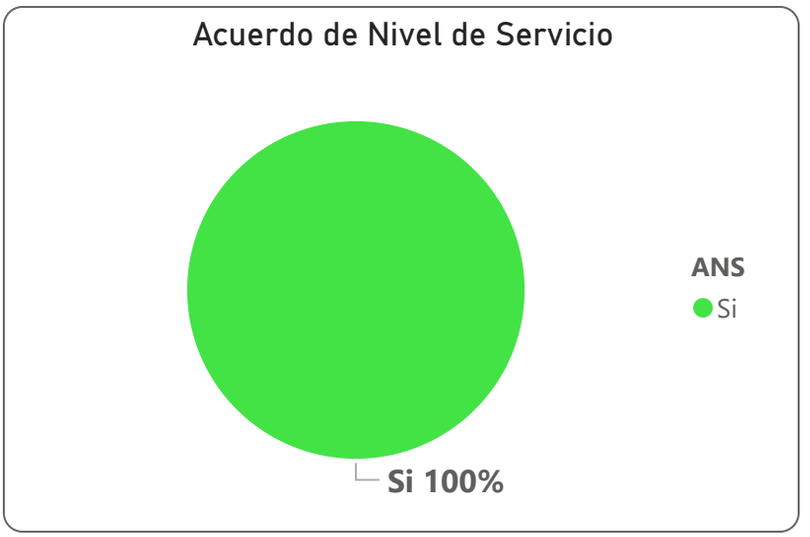
4.3. Gráfico de causas que generan requerimientos.



5. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se presentan el cumplimiento del servicio mensual y consolidado según los acuerdos de niveles de satisfacción.

5.1 Gráfico de cumplimiento de Incidentes del mes de marzo



6. ACCIONES DE MEJORA

Con el propósito de continuar mejorando nuestro servicio se presentan los siguientes planes de mejora:

Visitas de seguimiento y monitoreo constante de las aplicaciones del Sistema de Turnos.

Atentamente,

