Informe de Gestión

abril | 2023

Sistemas Sentry · Vive TU Experiencia

Aliado Comercial: GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Interventor: Carlos Alberto Giraldo Cardona

Sistemas: Vision Elite, VisionWeb

ANS: 100 %

RESUMEN DE CASOS

ZONAS REPORTADAS: Metropolitano 2 ...

INCIDENTES: 1

REQUERIMIENTOS: 1

NUEVAS INSTALACIONES: 0

SOPORTES PREVENTIVOS: 0

CAUSAS Y SOLUCIONES

Causa	%
Error de Hardware	100%

Tipo de solución	%
Ajustar configuración	100%

ANÁLISIS

Se presenta un único incidente durante el mes de abril relacionado a atasco de papel en una impresora.

PLANES DE MEJORA

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

1.RESUMEN

En el mes de abril se realizaron **2** atenciones, compuestas por incidentes y requerimientos.

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

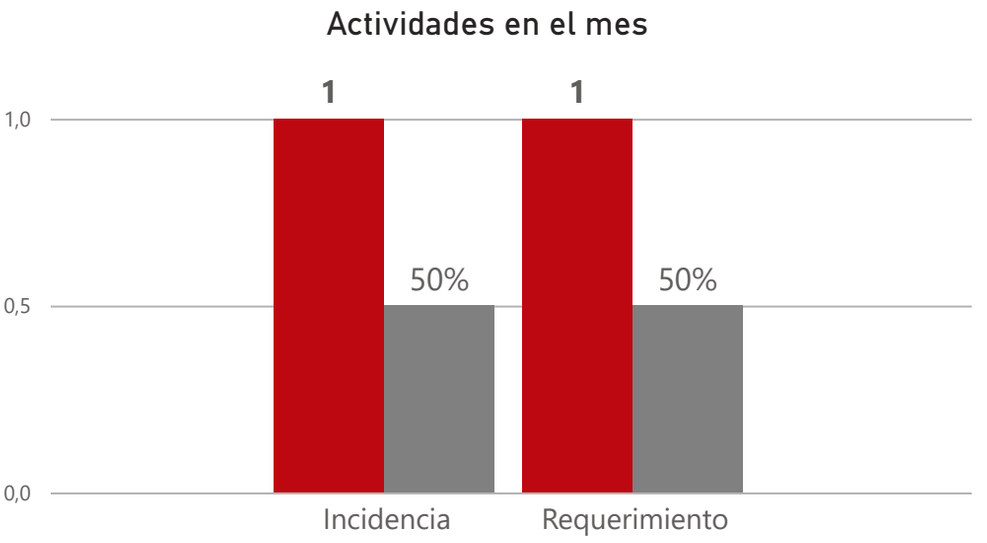
2.OBJETIVO

Presentar informe mensual de actividades con datos relevantes que permitan identificar el comportamiento de los Sistemas Organizadores de Turnos durante el período de abril 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 abril

Actividad	Cantidad	%
Incidencia	**1**	**50%**
Requerimiento	**1**	**50%**
Total	**2**	**100%**

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

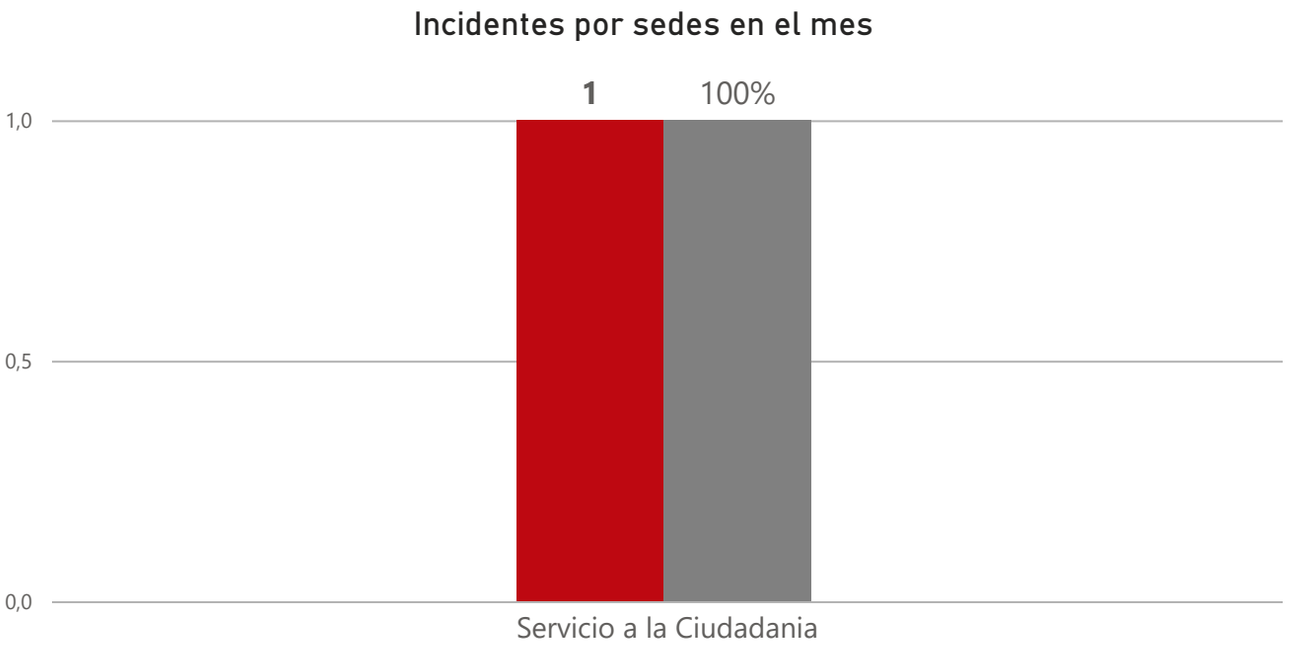


3. RELACIÓN DE INCIDENTES

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

Sede	Cantidad	%
Servicio a la Ciudadania	**1**	**100%**
Total	**1**	**100%**

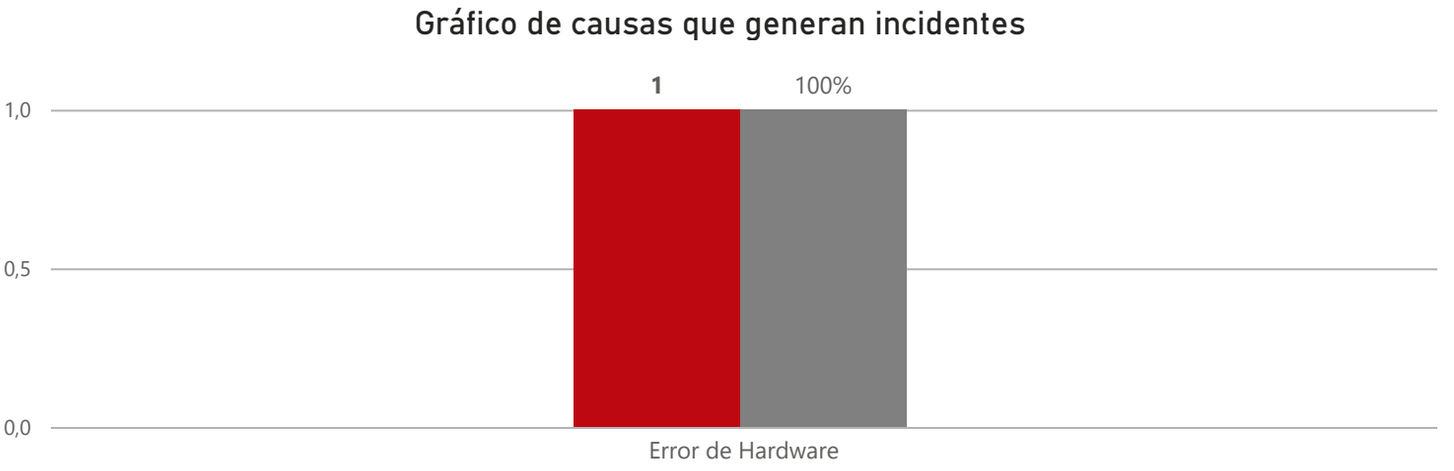
3.1. Gráfico de Incidentes por sedes realizadas en el mes de abril



3.2. CAUSAS DE INCIDENTES

Origen y causa	Cantidad	%
Visualización de turnos	**1**	**100%**
Error de Hardware	**1**	**100%**
	1	**100%**

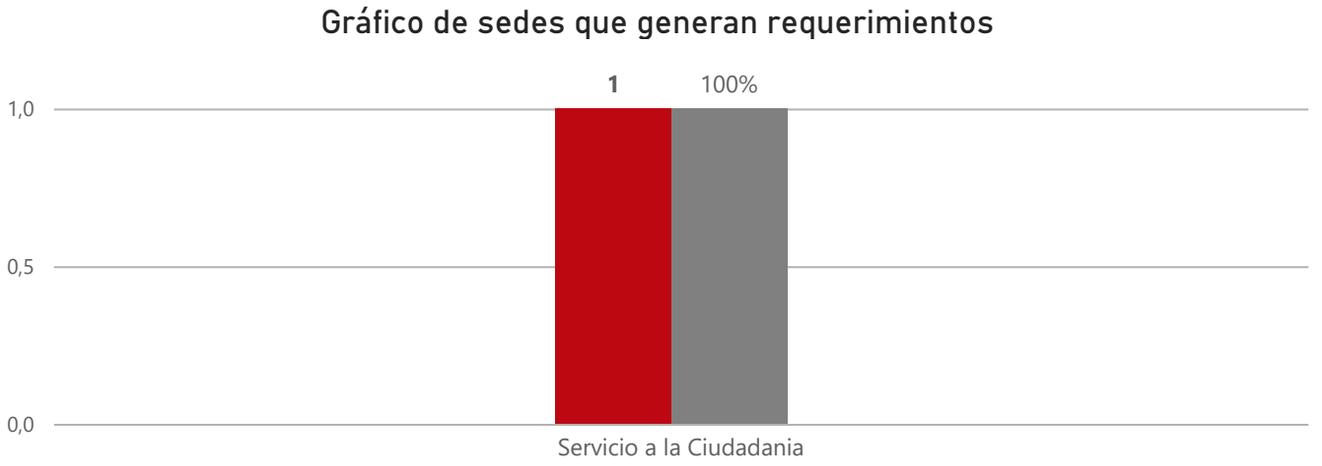
3.3. Gráfico de causas que generan incidentes en el mes de abril



4. RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Sede que genera requerimiento	Cantidad	%
Servicio a la Ciudadania	**1**	**100%**
	1	**100%**

4.1. Gráfico de sedes que generan requerimientos.

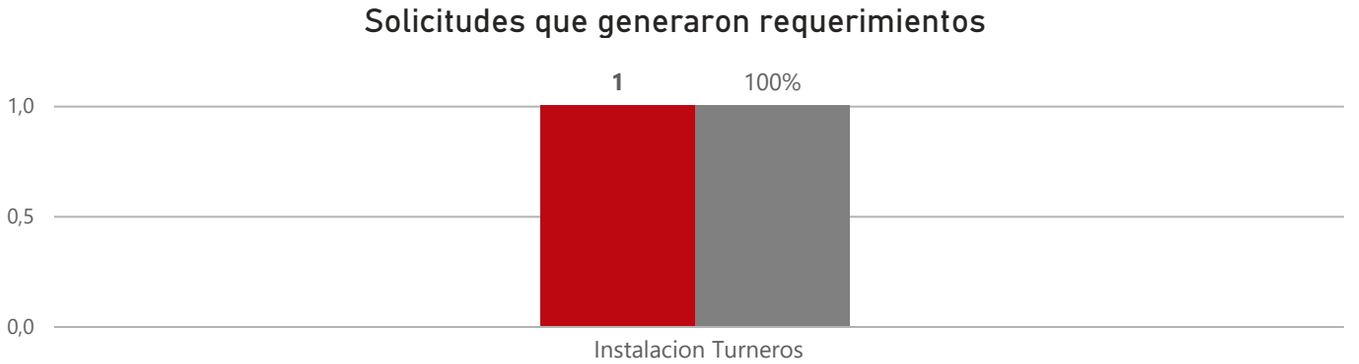


*El concepto de **Varias** corresponde a diferentes sedes relacionadas con la solicitud.

4.2. Causas que generan requerimientos.

Sede y causa que genera requerimiento	Cantidad	%
Servicio a la Ciudadania	**1**	**100%**
Instalacion Turneros	**1**	**100%**
	1	**100%**

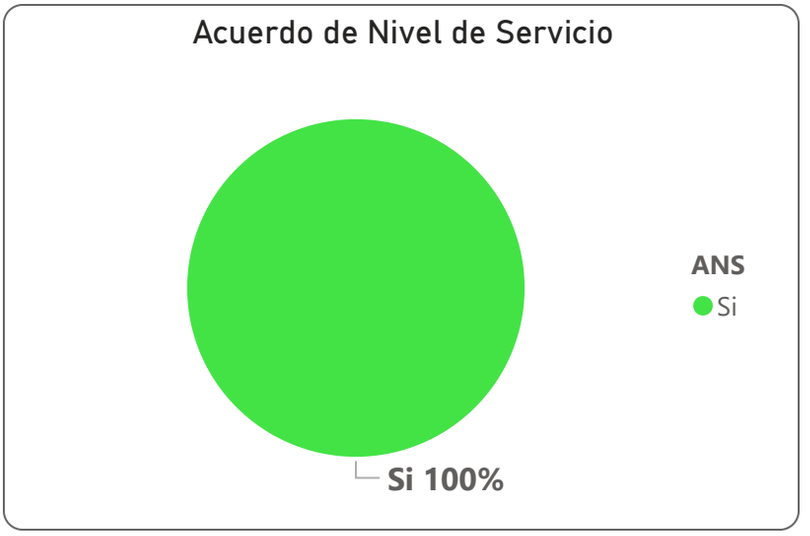
4.3. Gráfico de causas que generan requerimientos.



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 abril



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,

