Informe de gestión mensual



julio

2023

Sistemas Sentry

Vive TU Experiencia

1.RESUMEN

En el mes de julio se realizaron **5** atenciones, compuestas por incidentes y requerimientos.

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

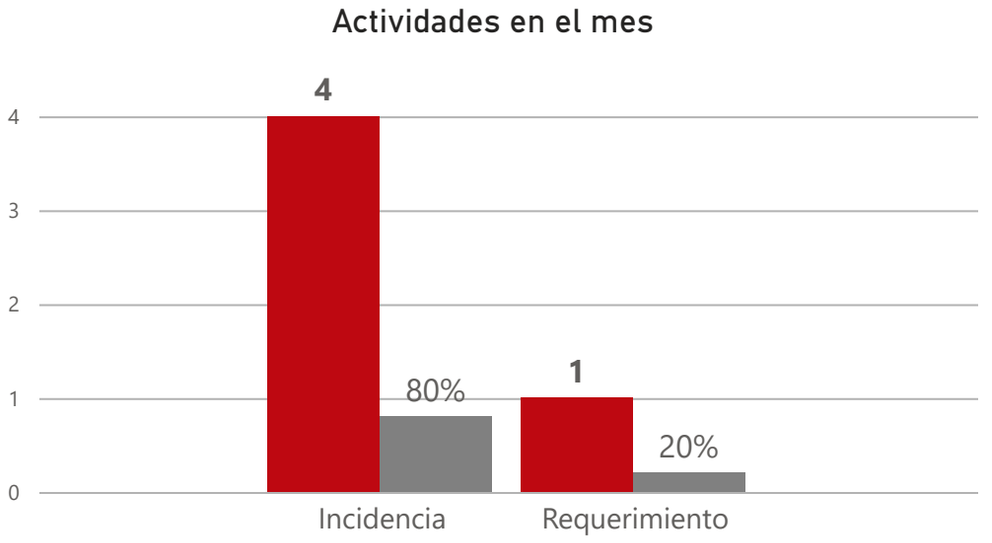
2.OBJETIVO

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

Actividad	Cantidad	%
Requerimiento	**1**	**20%**
Incidencia	**4**	**80%**
Total	**5**	**100%**

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

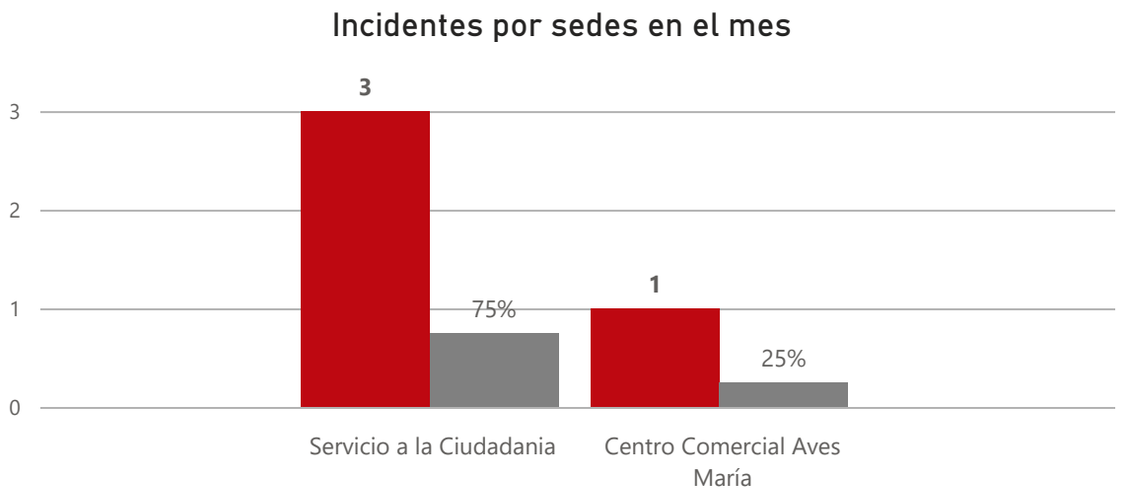


3. RELACIÓN DE INCIDENTES

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

Sede	Cantidad	%
Centro Comercial Aves María	**1**	**25%**
Servicio a la Ciudadania	**3**	**75%**
Total	**4**	**100%**

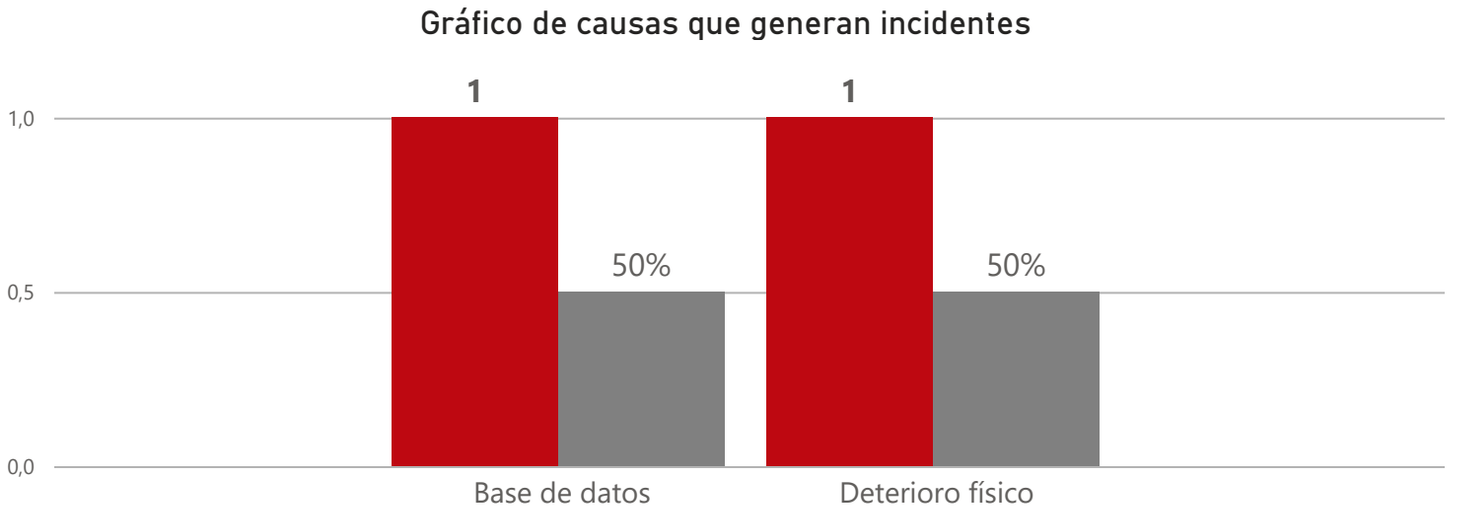
3.1. Gráfico de Incidentes por sedes realizadas en el mes de julio



3.2. CAUSAS DE INCIDENTES

Origen y causa	Cantidad	%
Daño de Hardware	**1**	**50%**
Deterioro físico	**1**	**50%**
Error masivo	**1**	**50%**
Base de datos	**1**	**50%**
	2	**100%**

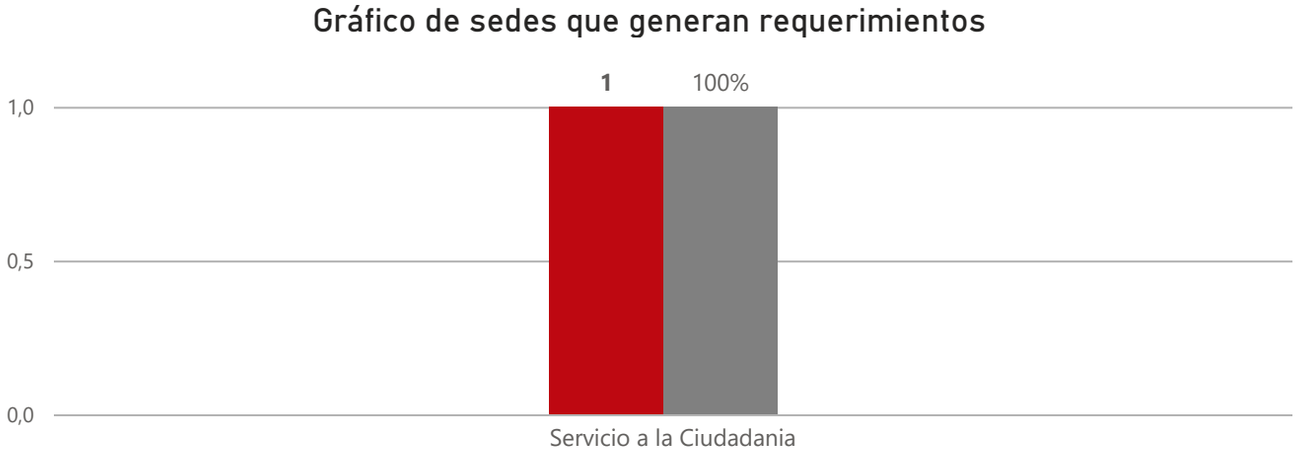
3.3. Gráfico de causas que generan incidentes en el mes de julio



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.

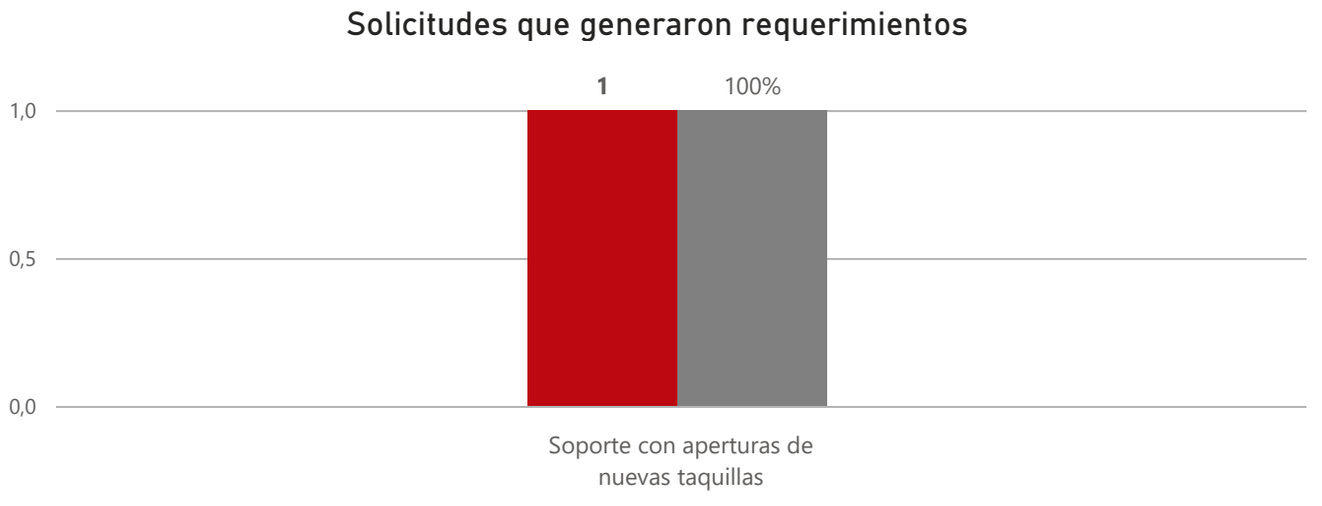


*El concepto de **Varias** corresponde a diferentes sedes relacionadas con la solicitud.

4.2. Causas que generan requerimientos.

Título	Cantidad	%
Soporte con aperturas de nuevas taquillas	**1**	**100%**
Servicio a la Ciudadania	**1**	**100%**
	1	**100%**

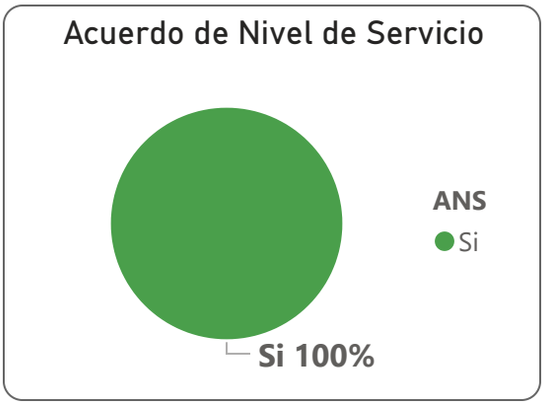
4.3. Gráfico de causas que generan requerimientos.



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 julio



6. ACCIONES DE MEJORAS

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

Visita de seguimiento y monitoreo de los sistemas y productos de Sistemas Sentry.

Atentamente,

