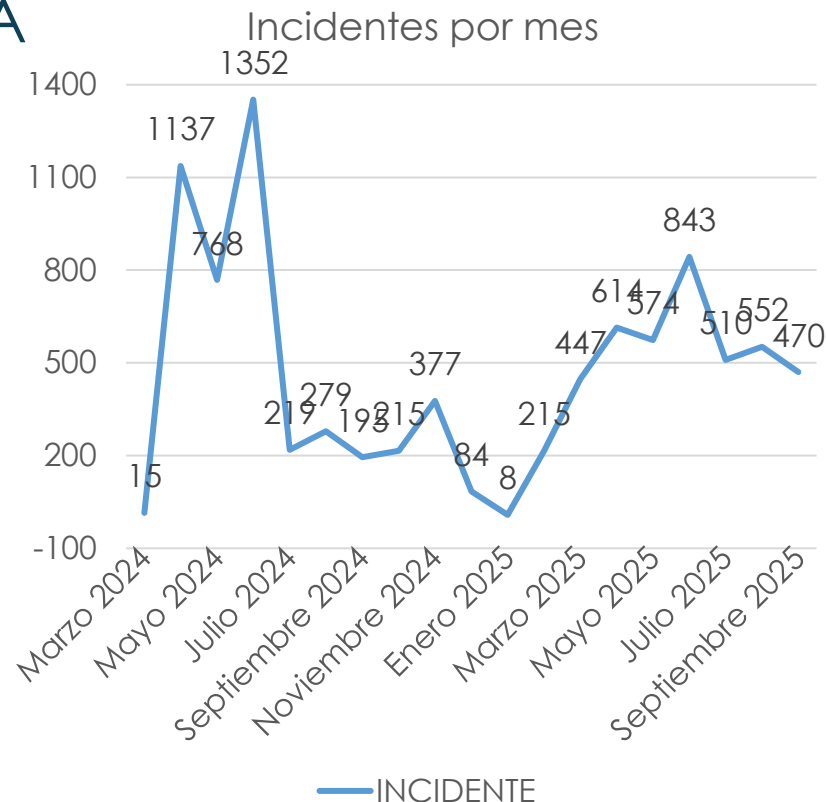


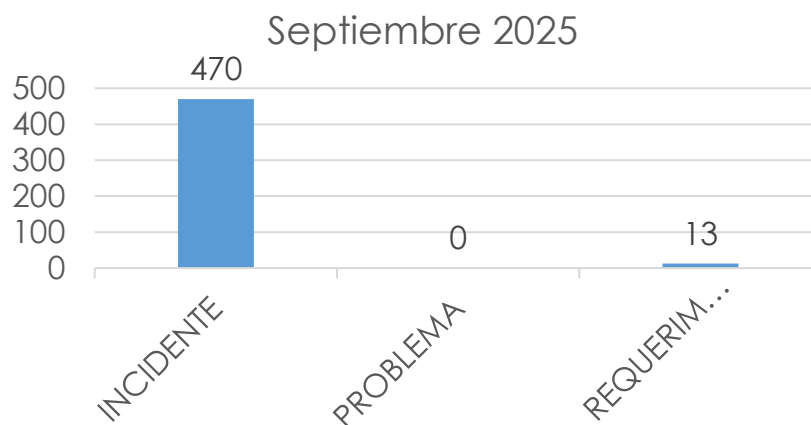
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 01 – Octubre 2025

Mes	INCIDENTE	PROBLEMA	REQUERIMIENTO	Total general
Marzo 2024	15	0	3	18
Abril 2024	1137	1	23	1160
Mayo 2024	768	0	16	784
Junio 2024	1352	0	7	1359
Julio 2024	219	0	5	224
Agosto 2024	279	0	3	282
Septiembre 2024	195	0	9	204
Octubre 2024	215	0	7	222
Noviembre 2024	377	1	1	378
Diciembre 2024	84	0	4	88
Enero 2025	8	0	2	10
Febrero 2025	215	0	11	226
Marzo 2025	447	0	11	458
Abril 2025	614	0	14	628
Mayo 2025	574	0	6	580
Junio 2025	843	0	3	846
Julio 2025	510	0	5	515
Agosto 2025	552	0	2	554
Septiembre 2025	470	0	13	483
Total general	8874	2	145	9019

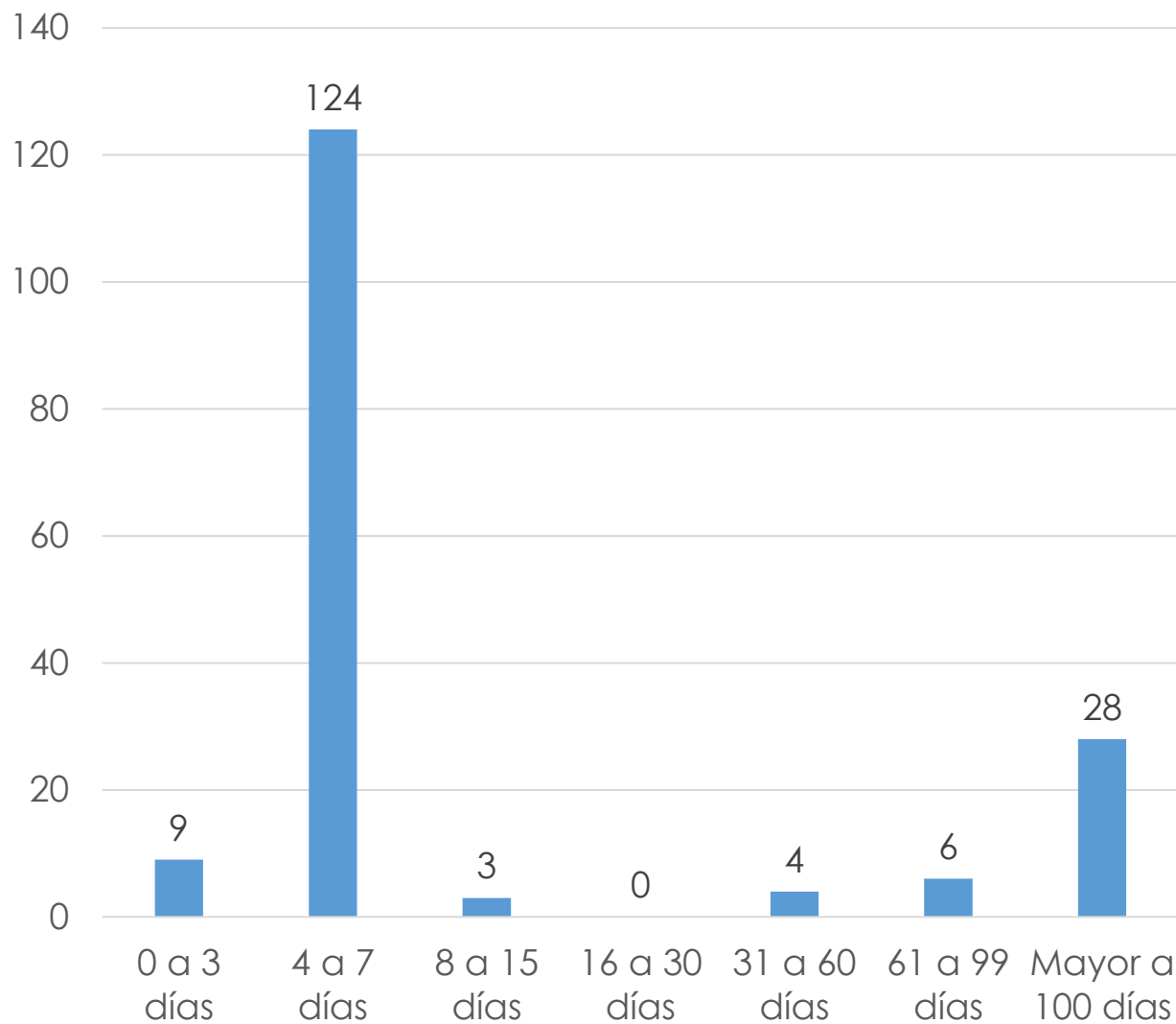


	Casos	%
Cerrados	7.728	85,69%
Solucionados	1.117	12,38%
Abiertos	174	1,93%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 01 – Octubre 2025

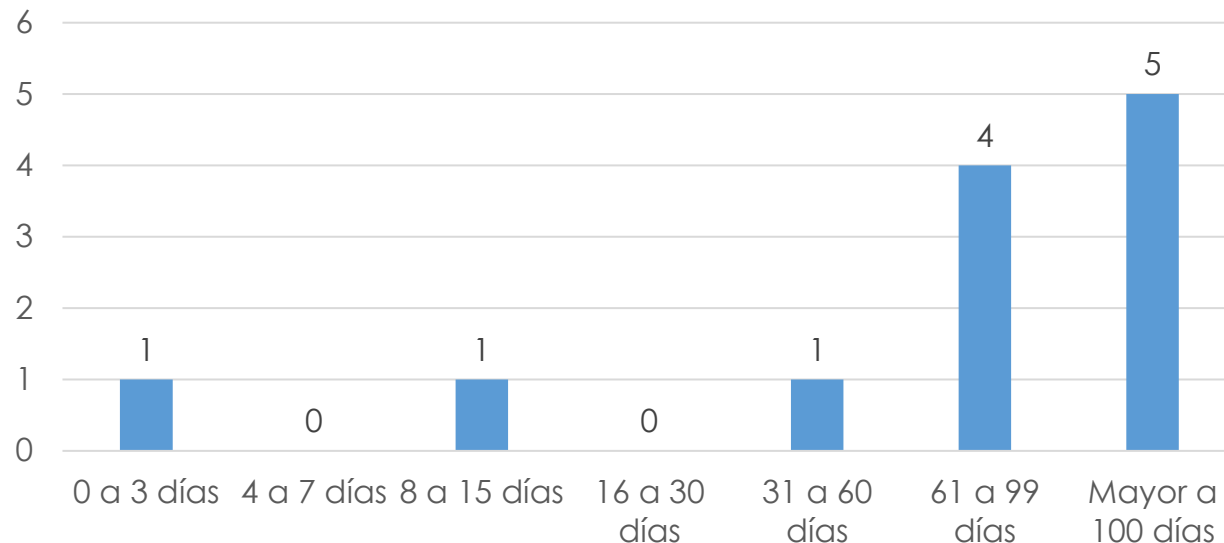


Edades	Casos
0 a 3 días	9
4 a 7 días	124
8 a 15 días	3
16 a 30 días	0
31 a 60 días	4
61 a 99 días	6
Mayor a 100 días	28
Total general	174

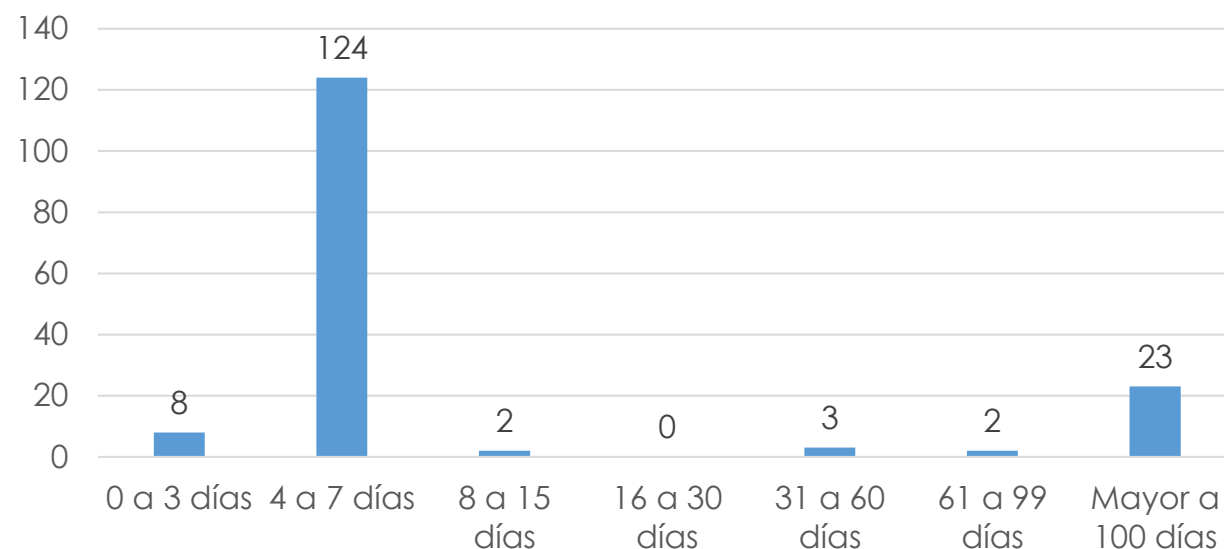
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 01 – Octubre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	0
8 a 15 días	1
16 a 30 días	0
31 a 60 días	1
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	5
Total general	12



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	8
4 a 7 días	124
8 a 15 días	2
16 a 30 días	0
31 a 60 días	3
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	23
Total general	162

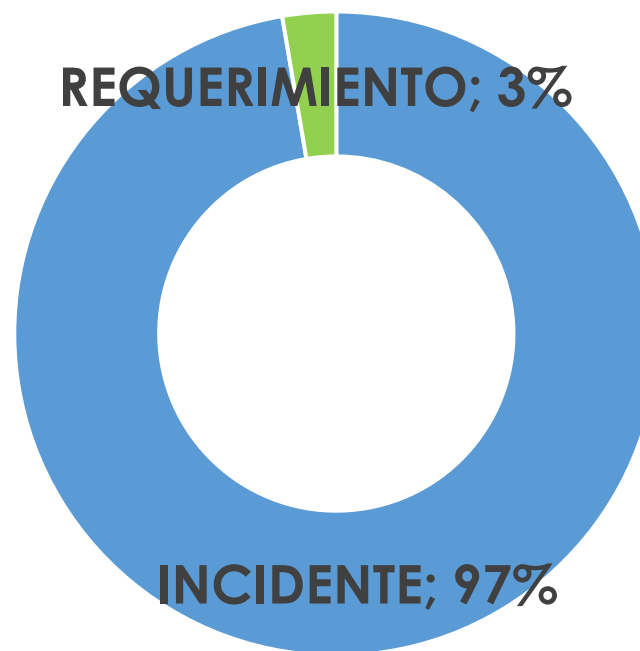


CASOS POR TIPO

Corte 01 – Octubre 2025

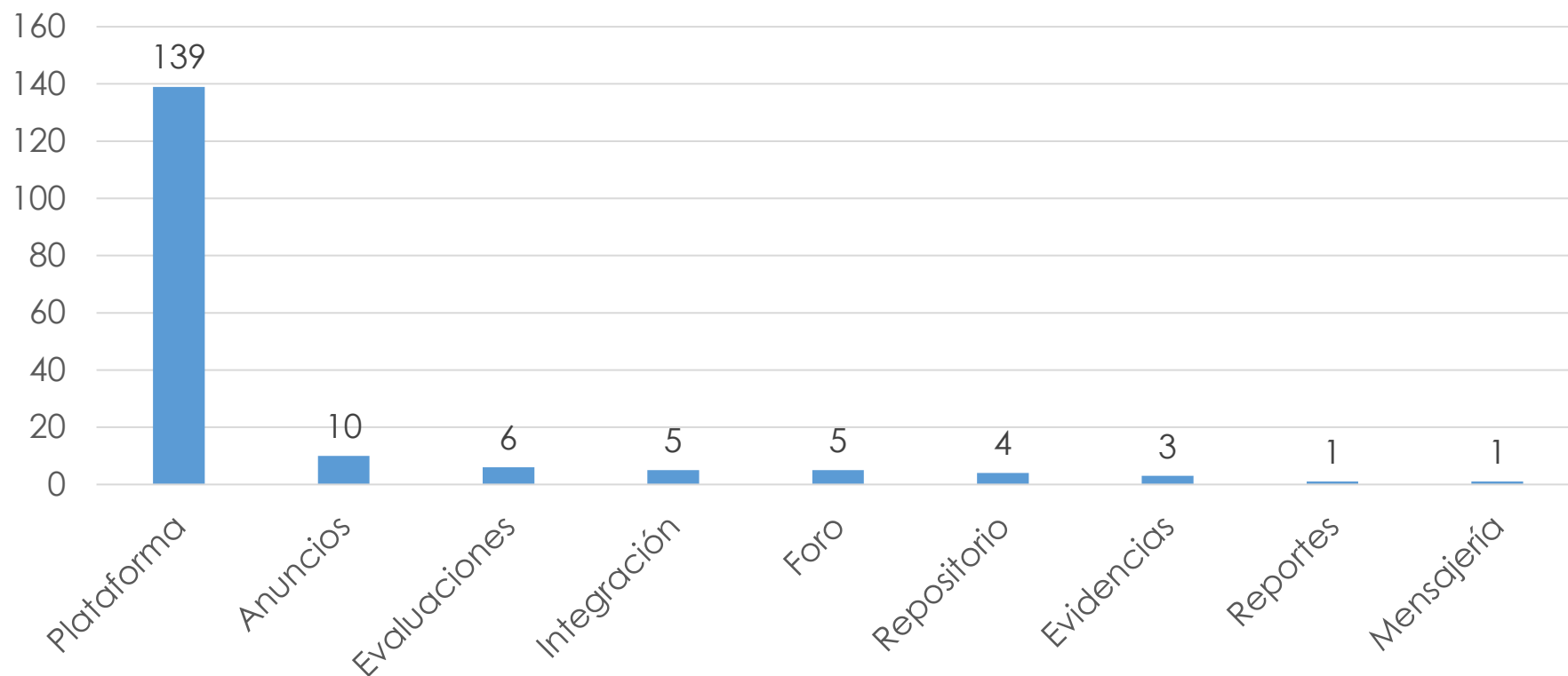
Tipo	Casos
INCIDENTE	470
REQUERIMIENTO	13
Total general	483

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 01 – Octubre 2025



Estado	Casos 29-sep-2025	Casos 01-oct-2025
ESCALADO	20	12
EN ESPERA	23	162
Total general	43	174


 Aumento en 131 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 01 – Octubre 2025

Durante el mes de septiembre se recibieron 54 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	76%
Usuario suspendido	6%
Actualización datos personales	6%
Instructor como aprendiz	4%
Usuario doble	4%
Correo SENA	4%
Unificación de fichas	2%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 01 – Octubre 2025

Durante el mes de Septiembre se recibieron 483 casos de los cuales 335 (69%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 347 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.

Se reabrieron 132 casos relacionados con la intermitencia y lentitud registrada el 24 y 25 de septiembre. Solicitando ampliación de documentación. Dichos casos se encuentran en espera de la oficina de sistemas.