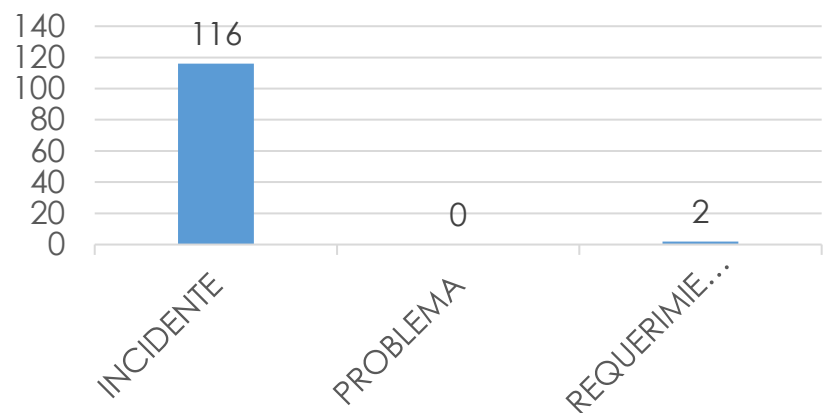
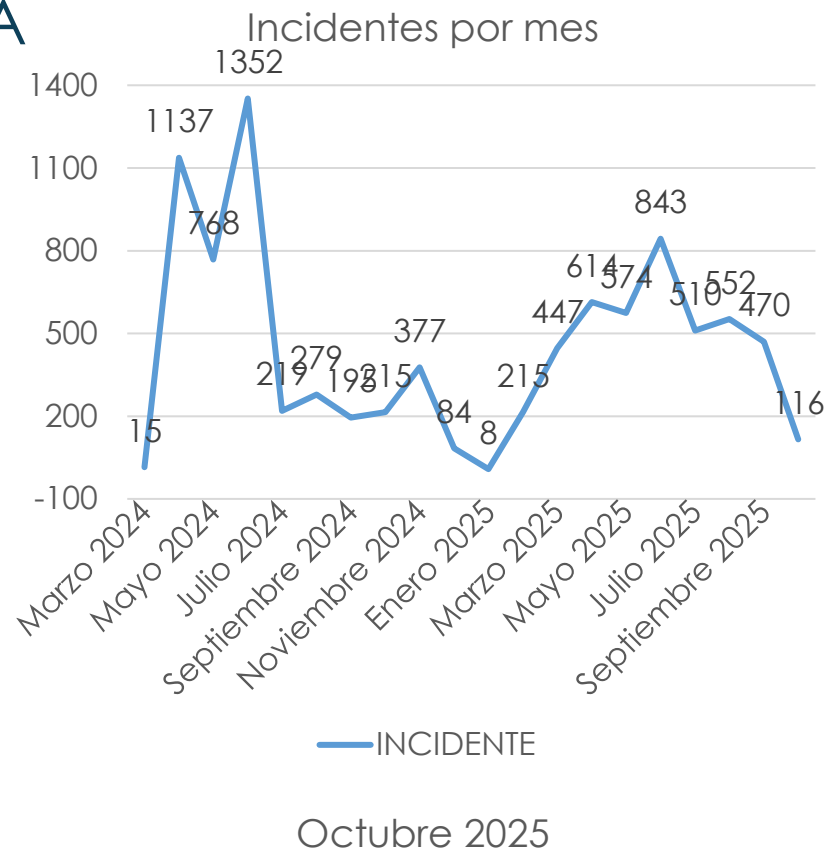


ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 06 – Octubre 2025

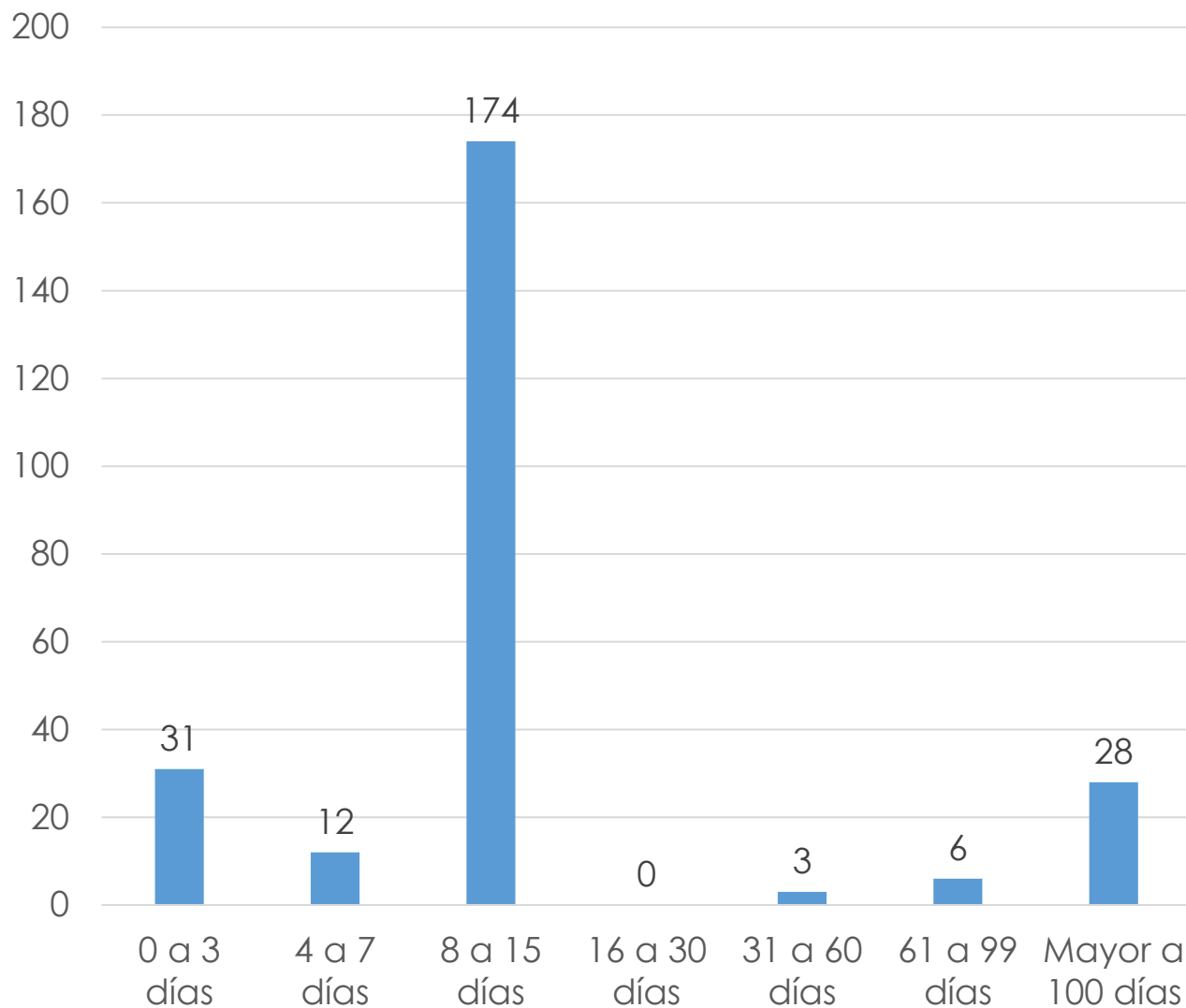
Mes	INCIDENTE	PROBLEMA	REQUERIMIENTO	Total general
Marzo 2024	15	0	3	18
Abril 2024	1137	1	23	1160
Mayo 2024	768	0	16	784
Junio 2024	1352	0	7	1359
Julio 2024	219	0	5	224
Agosto 2024	279	0	3	282
Septiembre 2024	195	0	9	204
Octubre 2024	215	0	7	222
Noviembre 2024	377	1	1	378
Diciembre 2024	84	0	4	88
Enero 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
Octubre 2025	116	0	2	118
Total general	8990	2	147	9137

	Casos	%
Cerrados	7.780	85,15%
Solucionados	1.103	12,07%
Abiertos	254	2,78%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 06 – Octubre 2025

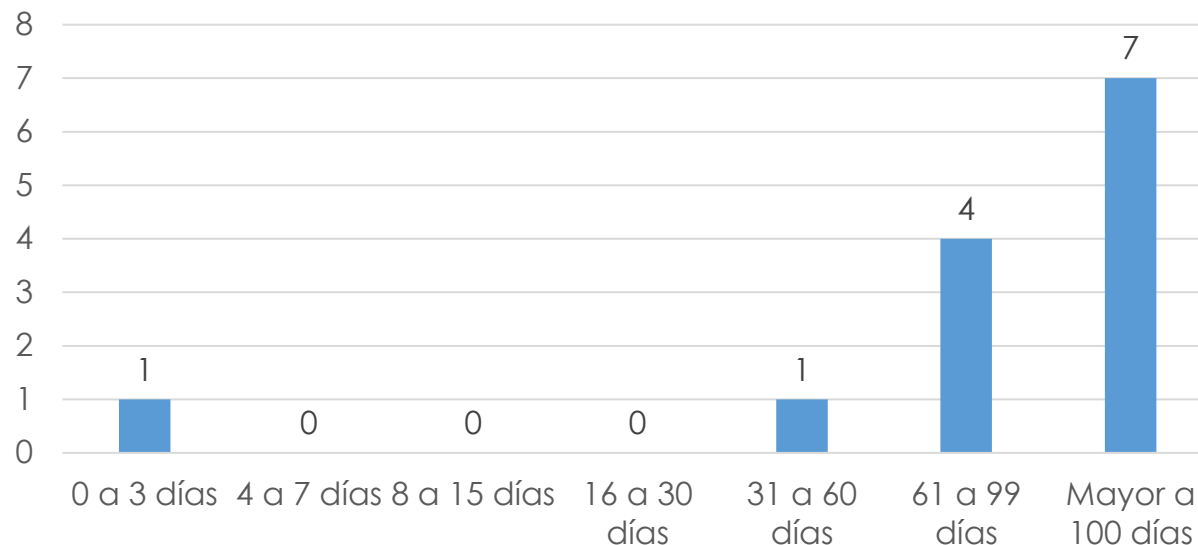


Edades	Casos
0 a 3 días	31
4 a 7 días	12
8 a 15 días	174
16 a 30 días	0
31 a 60 días	3
61 a 99 días	6
Mayor a 100 días	28
Total general	254

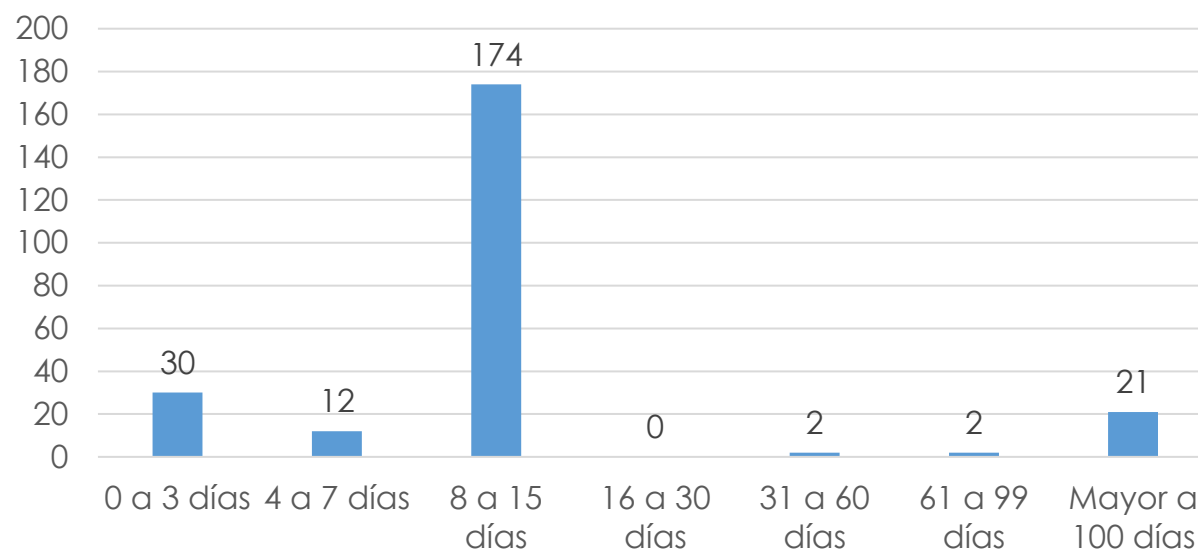
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 06 – Octubre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	0
8 a 15 días	0
16 a 30 días	0
31 a 60 días	1
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	7
Total general	13



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	30
4 a 7 días	12
8 a 15 días	174
16 a 30 días	0
31 a 60 días	2
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	21
Total general	241

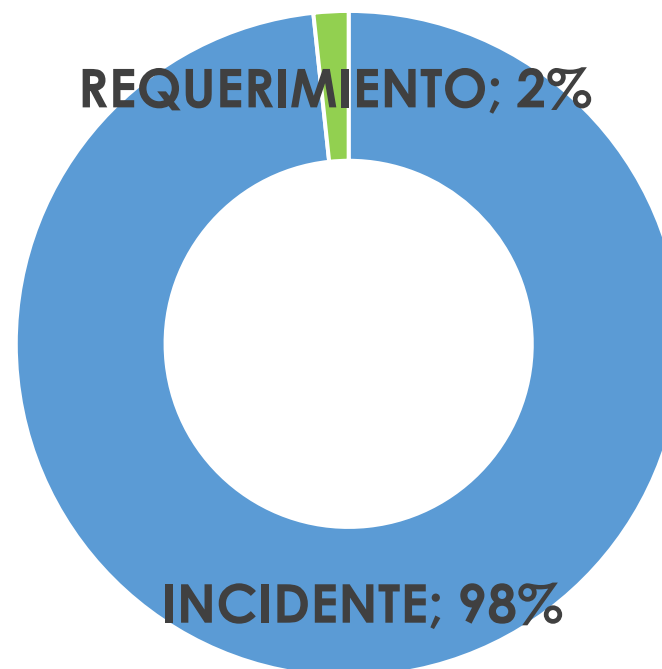


CASOS POR TIPO

Corte 06 – Octubre 2025

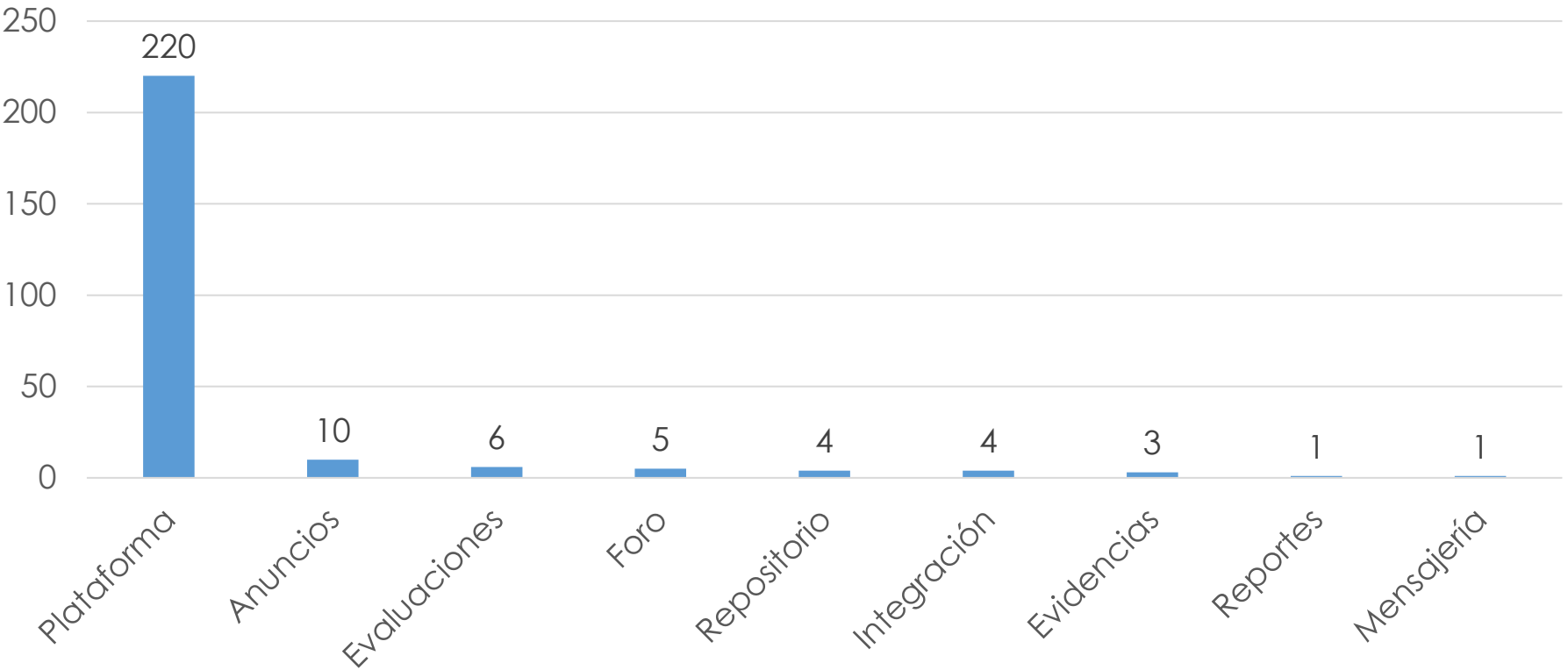
Tipo	Casos
INCIDENTE	116
REQUERIMIENTO	2
Total general	118

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 06 – Octubre 2025



Estado	Casos 01-oct-2025	Casos 06-oct-2025
ESCALADO	12	13
EN ESPERA	162	241
Total general	174	254


 Aumento en 80 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 06 – Octubre 2025

Durante el mes de octubre se han recibido 12 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	75%
Usuario suspendido	17%
Correo SENA	8%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 06 – Octubre 2025

Durante el mes de Octubre se han recibido 118 casos de los cuales 107 (91%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 84 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.