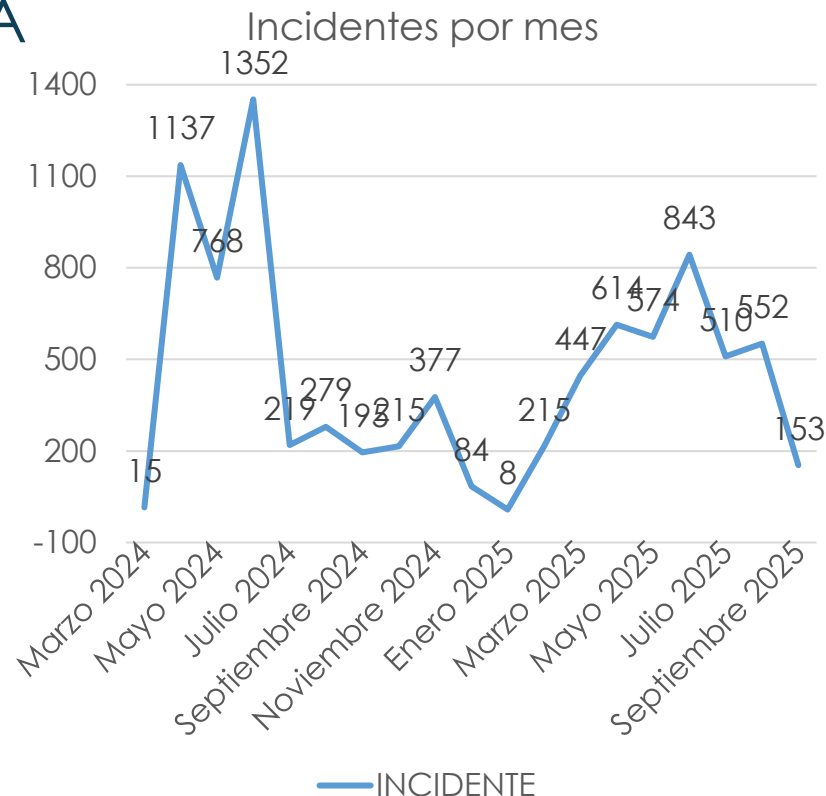


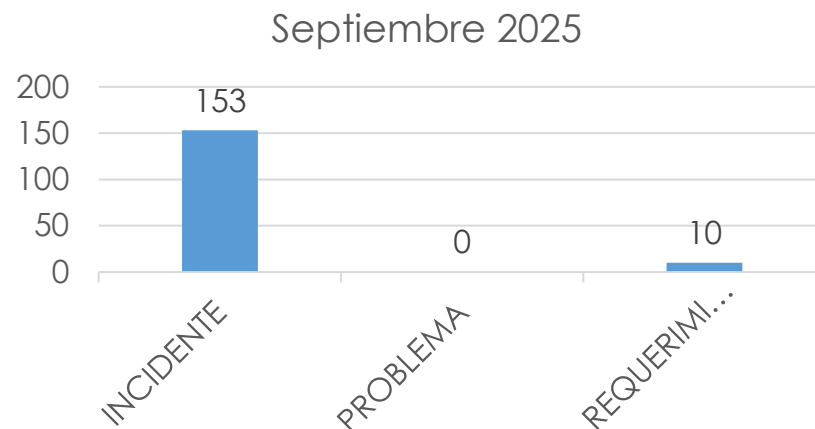
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 22 - Septiembre 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	153	0	10	163
Total general	8557	2	142	8699

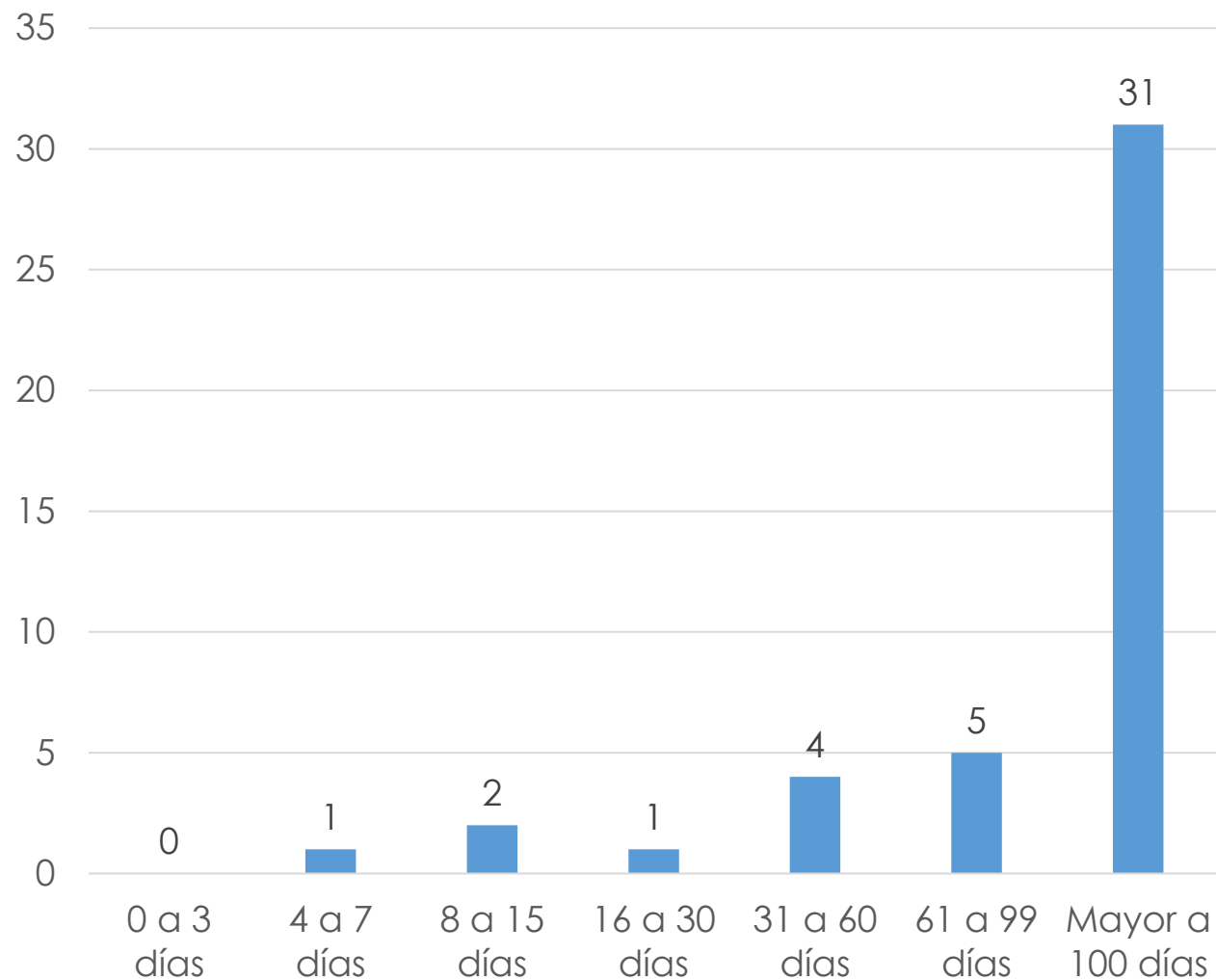


	Casos	%
Cerrados	7.658	88,03%
Solucionados	997	11,46%
Abiertos	44	0,51%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 22 - Septiembre 2025

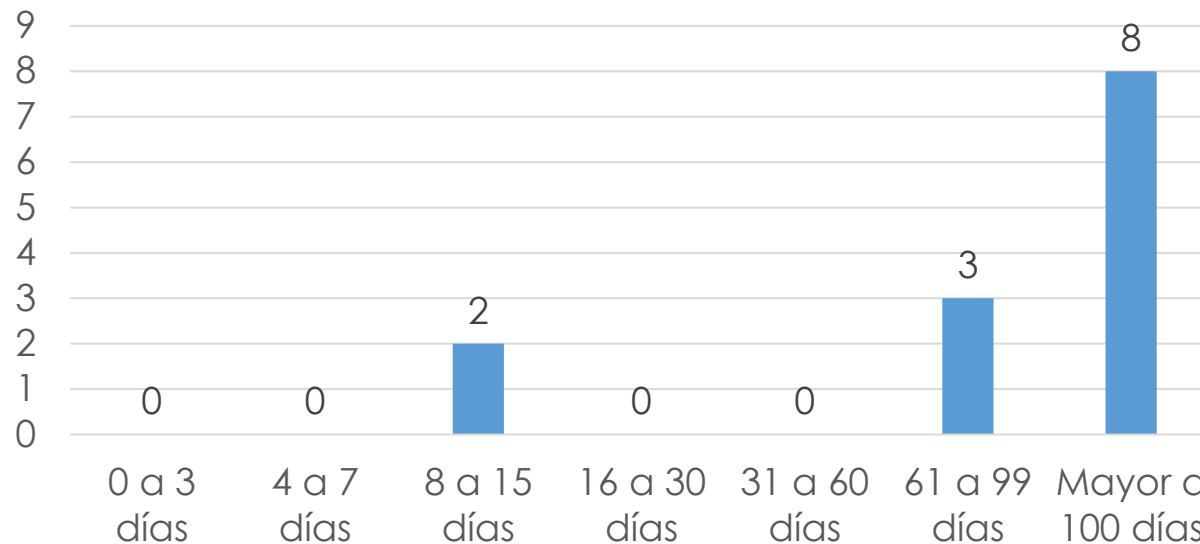


Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	1
8 a 15 días	2
16 a 30 días	1
31 a 60 días	4
61 a 99 días	5
Mayor a 100 días	31
Total general	44

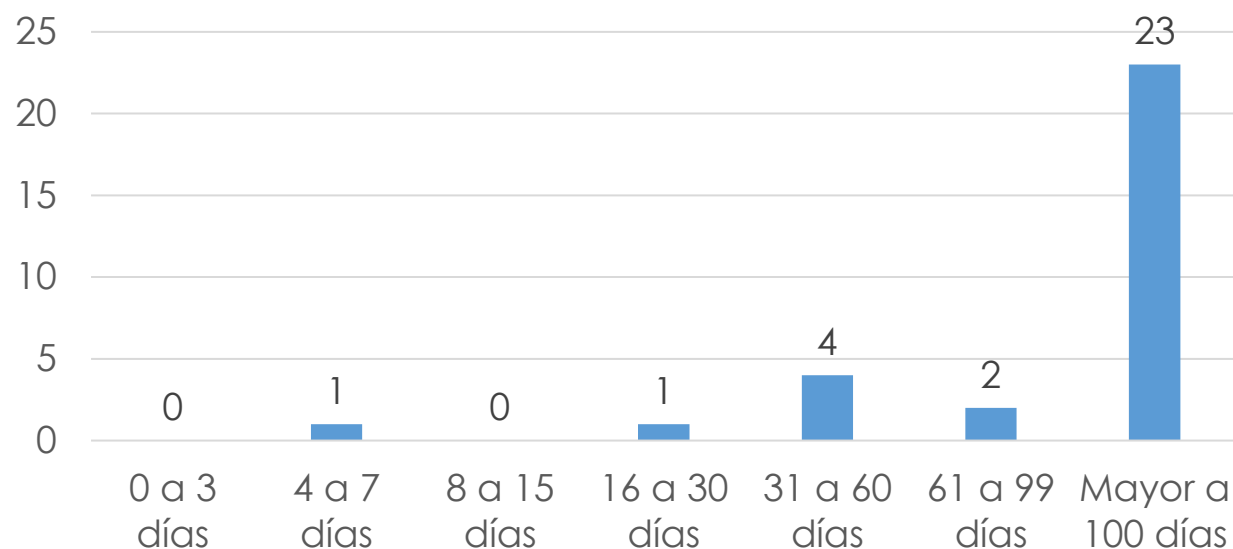
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 22 - Septiembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	0
8 a 15 días	2
16 a 30 días	0
31 a 60 días	0
61 a 99 días	3
Mayor a 100 días	8
Total general	13



En espera de usuario	
Edades	Casos
0 a 3 días	0
4 a 7 días	1
8 a 15 días	0
16 a 30 días	1
31 a 60 días	4
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	23
Total general	31

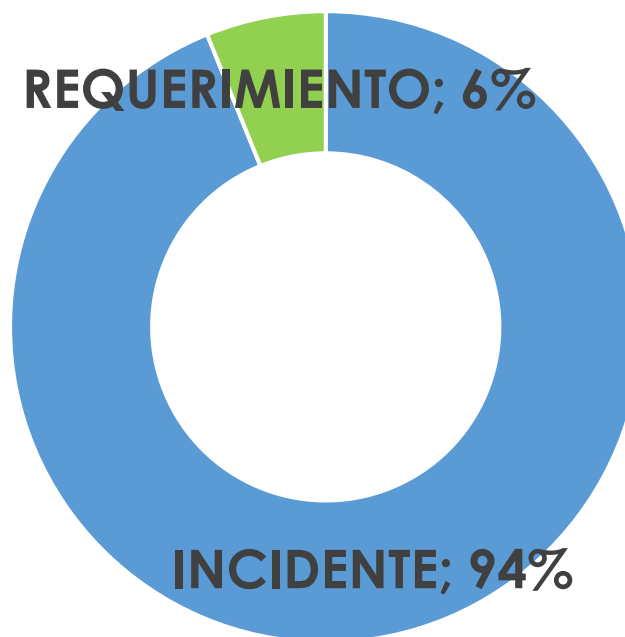


CASOS POR TIPO

Corte 22 - Septiembre 2025

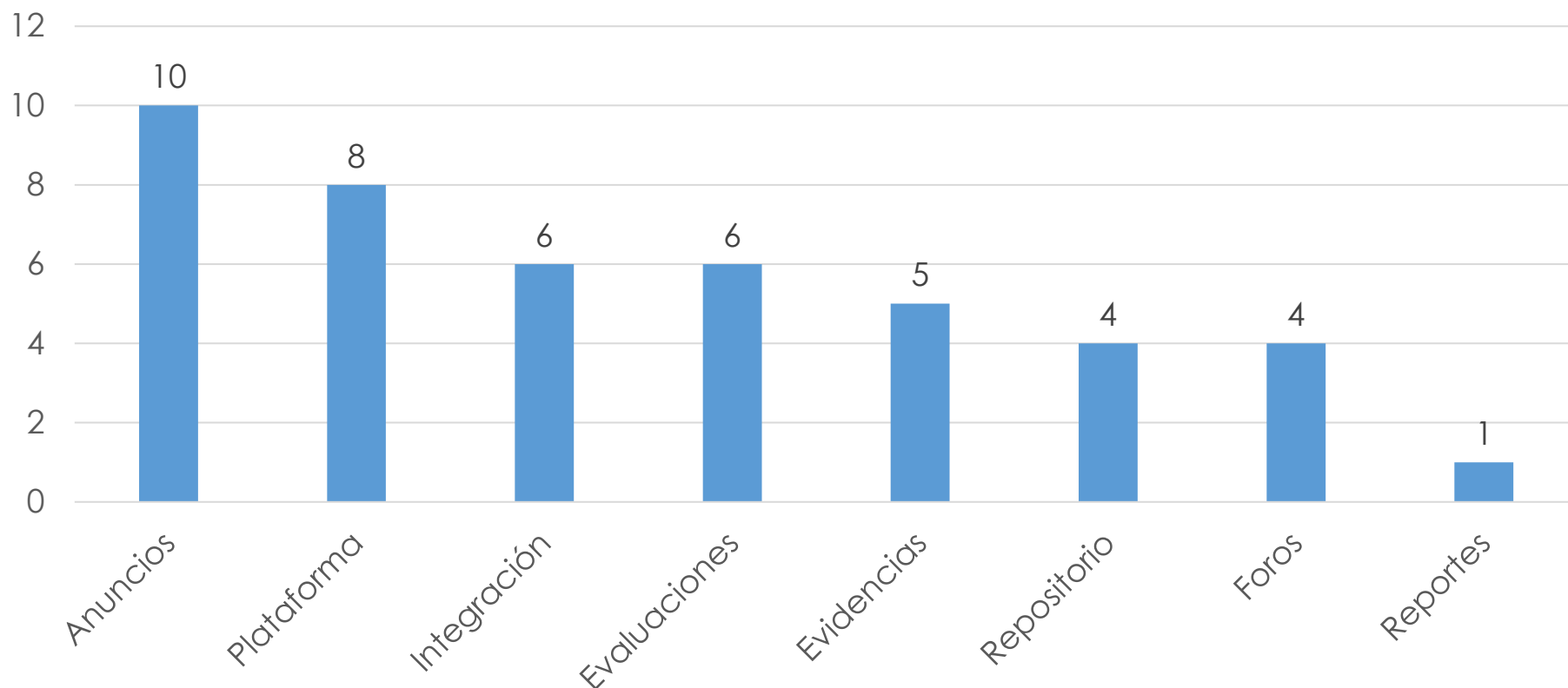
Tipo	Casos
INCIDENTE	153
REQUERIMIENTO	10
Total general	163

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 22 - Septiembre 2025



Estado	Casos 15-sep-2025	Casos 22-sep-2025
ESCALADO	22	13
EN ESPERA	61	31
Total general	83	44



Disminución en 39 casos

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 22 - Septiembre 2025

Durante el mes de septiembre se han recibido 26 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	81%
Instructor como aprendiz	8%
Correo SENA	4%
Unificación de fichas	4%
Usuario doble	4%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 22 - Septiembre 2025

Durante el mes de Septiembre se han recibido 163 casos de los cuales 148 (91%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 160 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.