

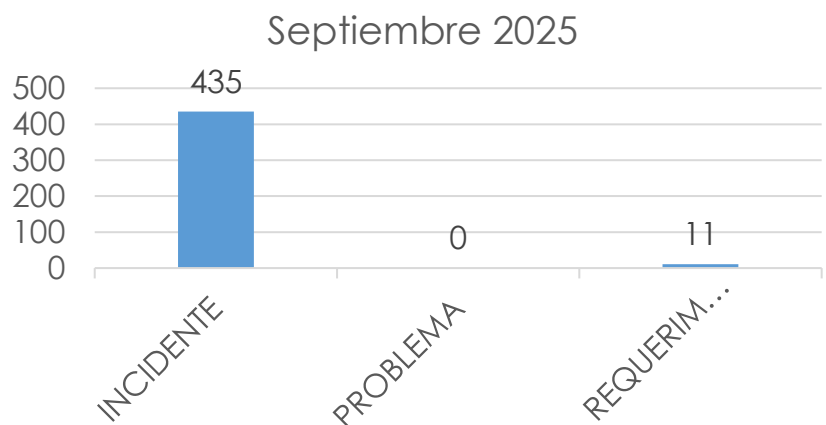
ESTADO GENERAL MESA DE AYUDA

Corte 29 - 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	435	0	11	446
Total general	8839	2	143	8982

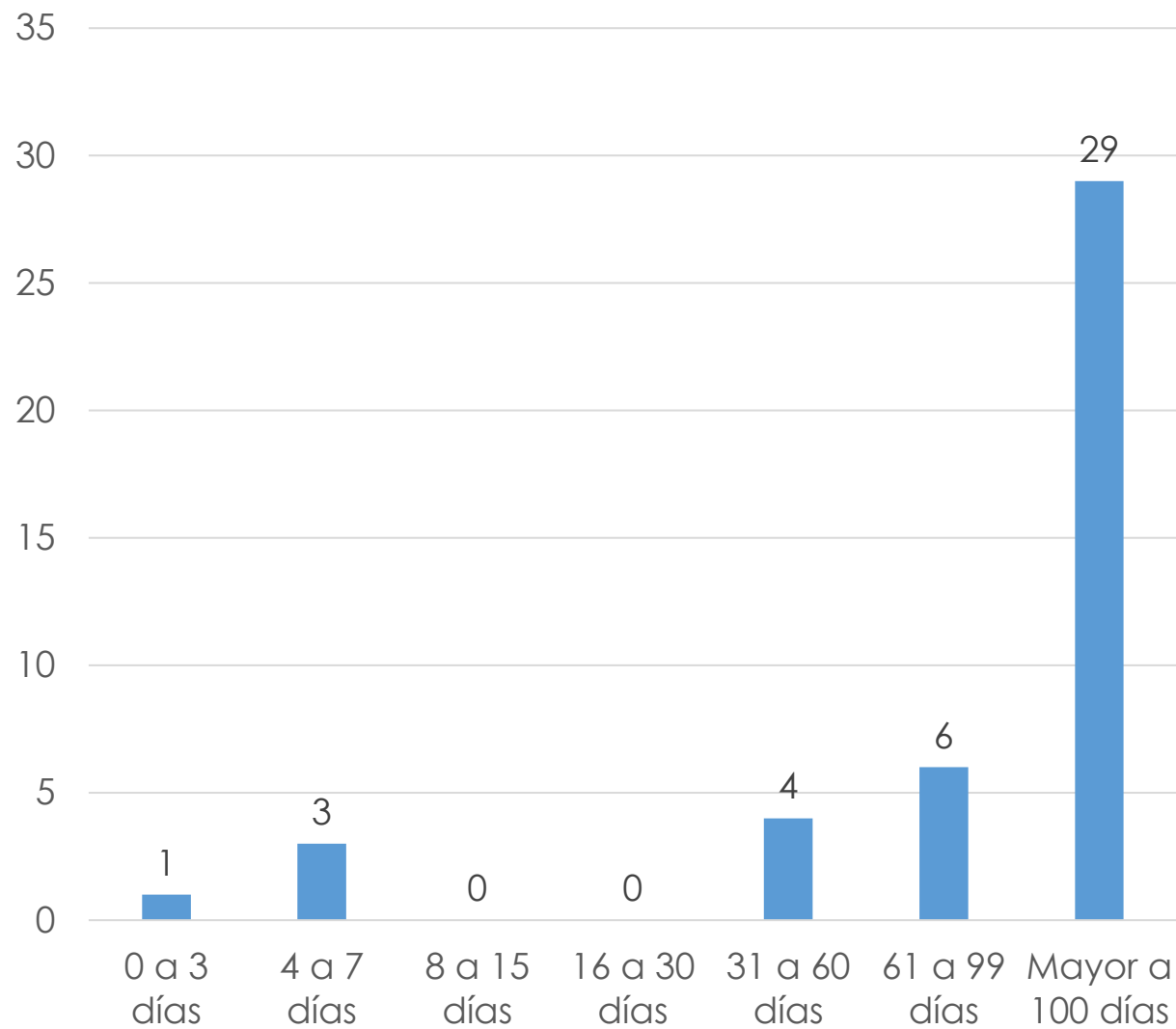


	Casos	%
Cerrados	7.705	85,78%
Solucionados	1.234	13,74%
Abiertos	43	0,48%



TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 29 - Septiembre 2025

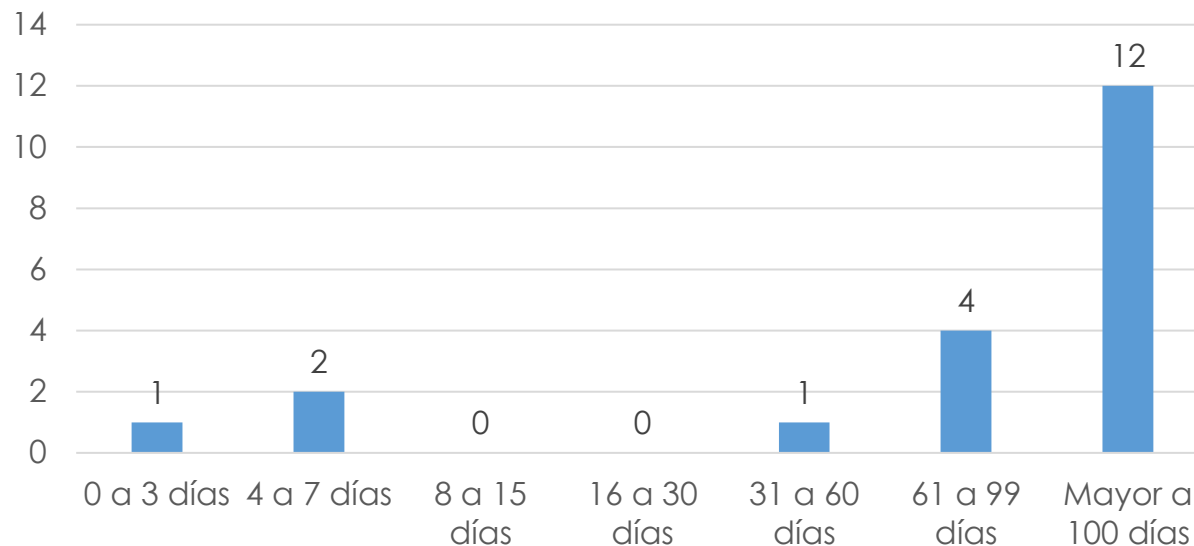


Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	3
8 a 15 días	0
16 a 30 días	0
31 a 60 días	4
61 a 99 días	6
Mayor a 100 días	29
Total general	43

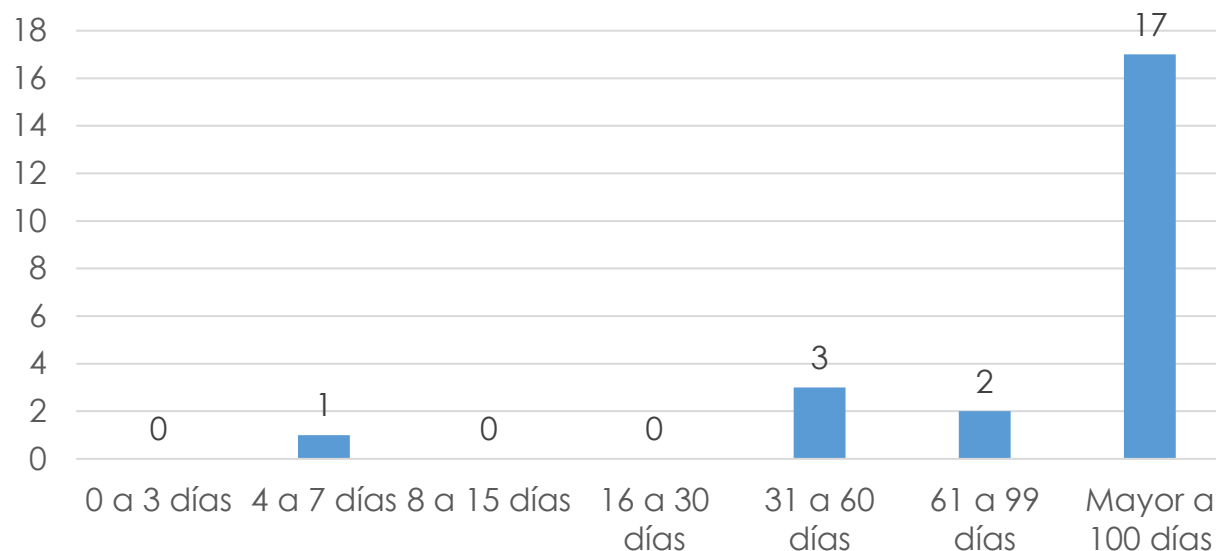
TOTAL CASOS ABIERTOS POR EDADES

Corte 29 - Septiembre 2025

Escalados	
Edades	Casos
0 a 3 días	1
4 a 7 días	2
8 a 15 días	0
16 a 30 días	0
31 a 60 días	1
61 a 99 días	4
Mayor a 100 días	12
Total general	20



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	0
31 a 60 días	3
61 a 99 días	2
Mayor a 100 días	17
Total general	23

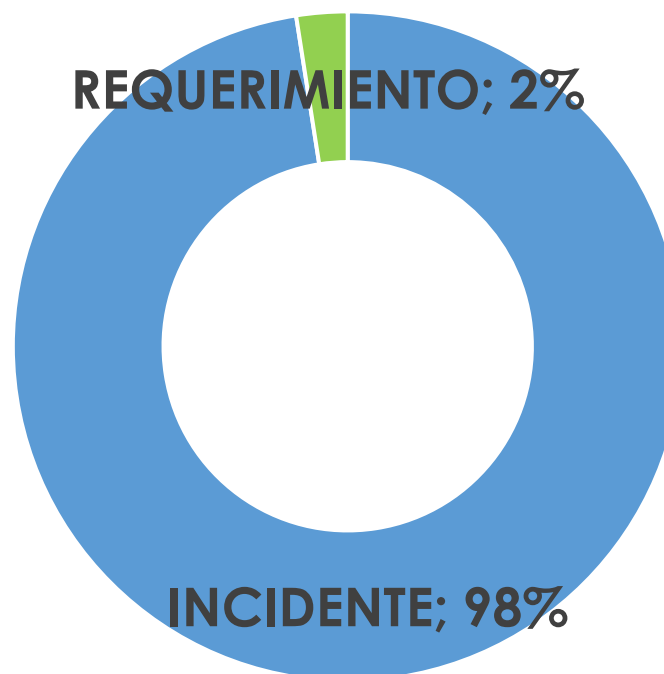


CASOS POR TIPO

Corte 29 - Septiembre 2025

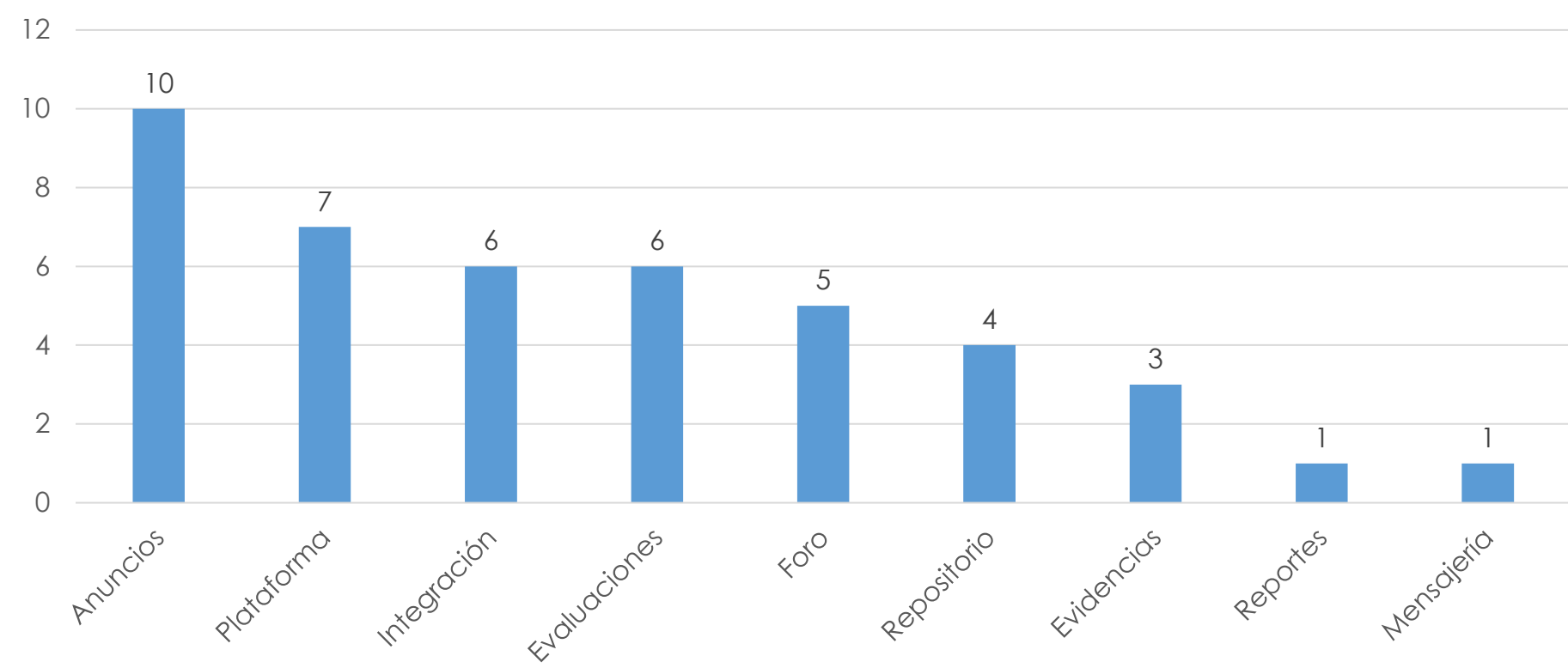
Tipo	Casos
INCIDENTE	435
REQUERIMIENTO	11
Total general	446

Casos por tipo



DISTRIBUCIÓN DE CASOS ABIERTOS

Corte 29 - Septiembre 2025



Estado	Casos 22-sep-2025	Casos 29-sep-2025
ESCALADO	13	20
EN ESPERA	31	23
Total general	44	43


 Disminución en 1 caso

DISTRIBUCIÓN CASOS INTEGRACIÓN DEL MES

Corte 29 - Septiembre 2025

Durante el mes de septiembre se han recibido 48 casos de integración, tipificados de la siguiente manera:

Tipología	Porcentaje
Enrolamiento	79%
Instructor como aprendiz	4%
Unificación de fichas	4%
Usuario doble	4%
Usuario suspendido	4%
Correo SENA	2%
Actualización datos personales	2%

DISTRIBUCIÓN CASOS TOMADOS EN EL TIEMPO

Corte 29 - Septiembre 2025

Durante el mes de Septiembre se han recibido 446 casos de los cuales 302 (68%) cumplen con el tiempo de toma que sea inferior a los 15 minutos.

De los 442 casos resueltos y cerrados no se han registrado reaperturas.