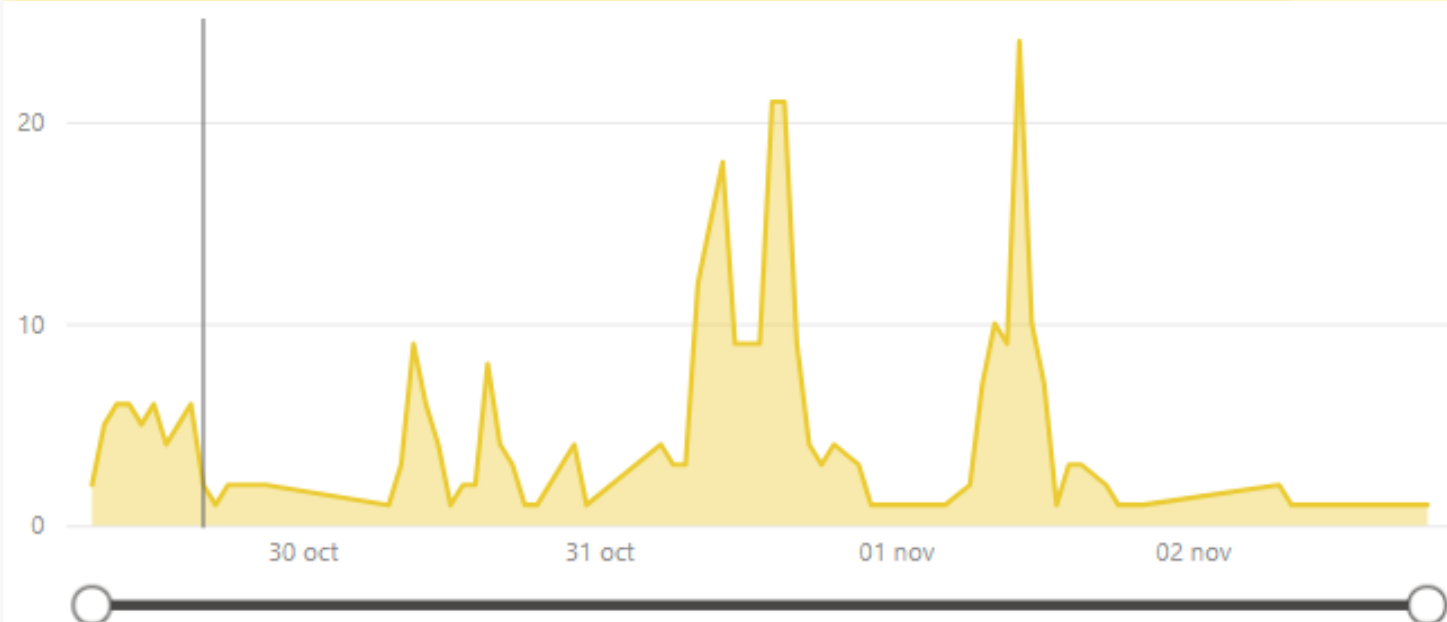


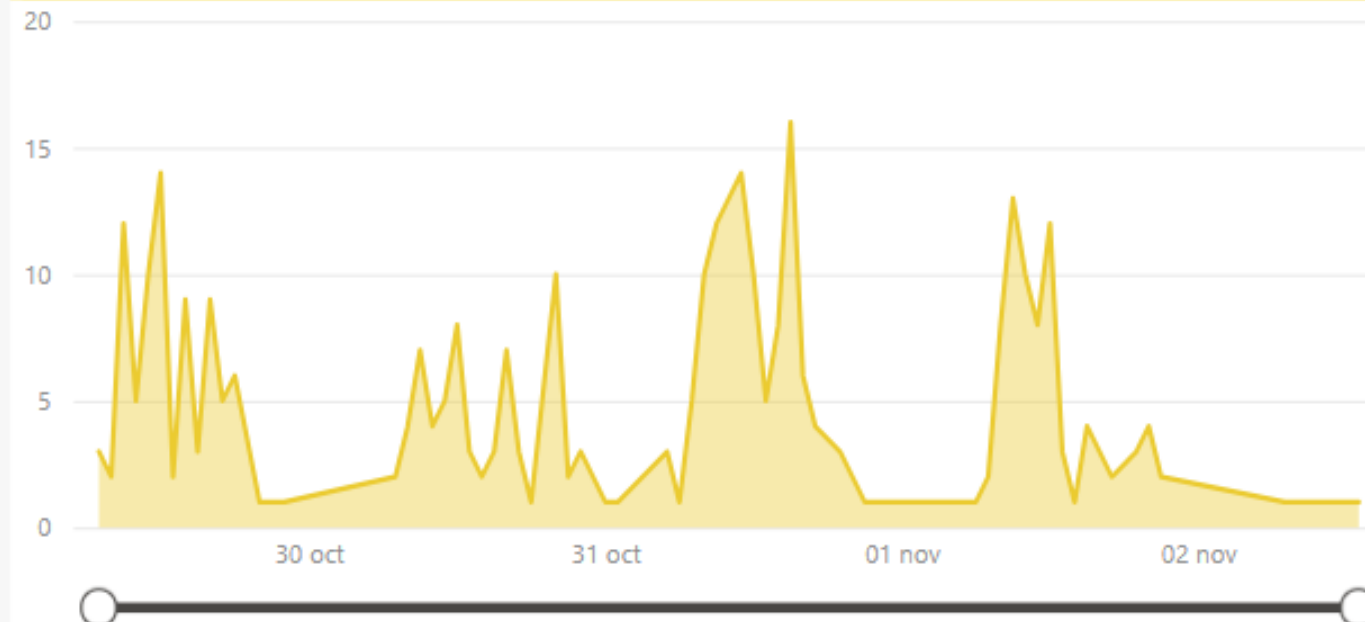


REGISTRO DE MESA DE AYUDA - OCTUBRE 29 A NOVIEMBRE 2

Registro de llamadas por hora

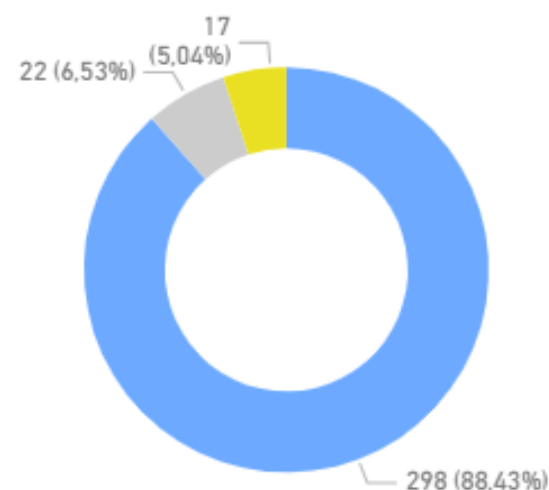


Registro de Casos ARANDA por hora

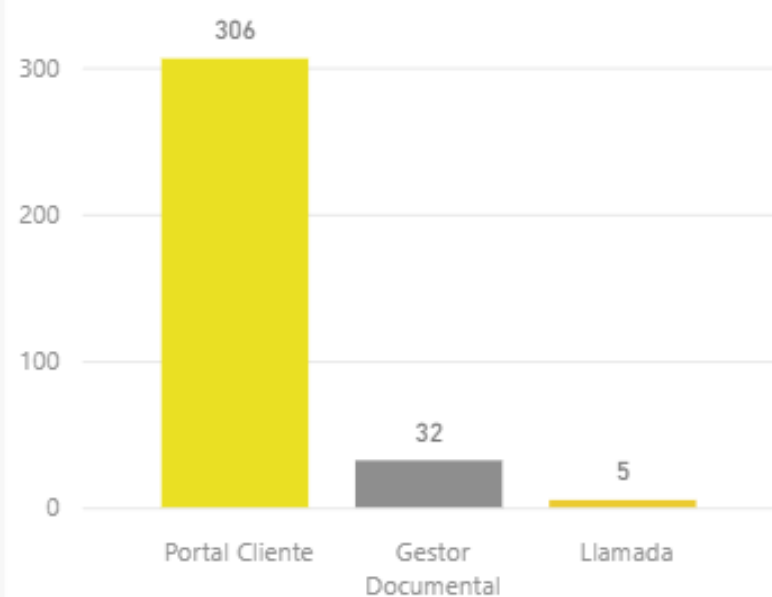


Llamadas por grupo de atención

● NUEVO SICOM ● LLAMADAS GNCV ● PORTAL AUTOGESTION



Tipo de registro de Casos ARANDA



Pregunta	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	SI	NO
¿Cómo se siente con el funcionamiento de la plataforma de SICOM?	3	2	12	12		
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido por el asesor que lo atendió?	4		11	14		
¿Su requerimiento o incidente fue solucionado?					26	3
Total general	7	2	23	26	26	3

Total de llamadas

337

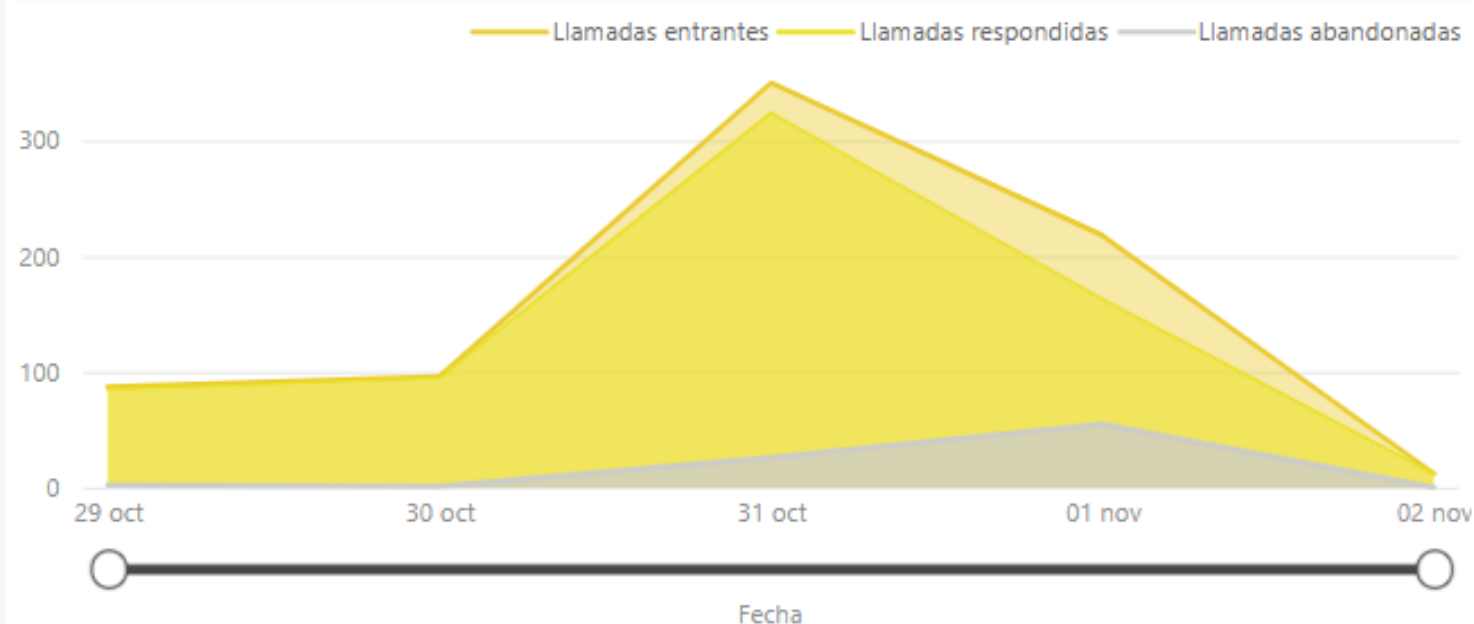
Total Casos ARANDA

343

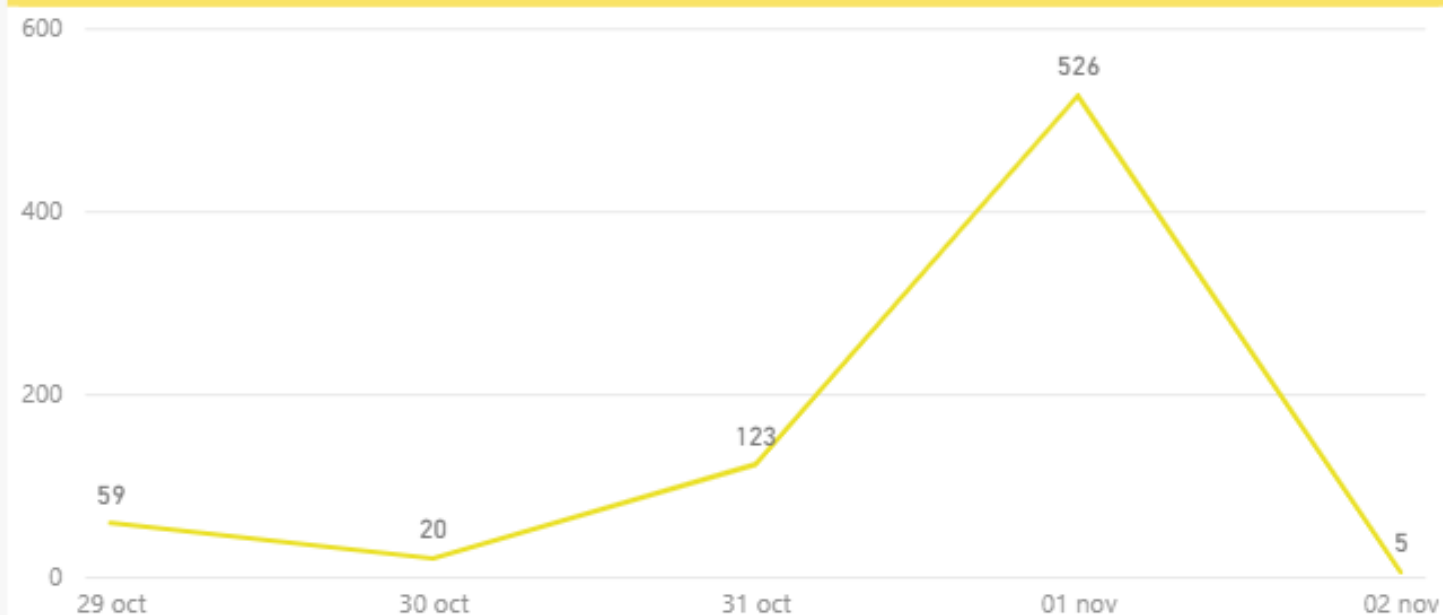


REGISTRO DE WOLKVOX - OCTUBRE 29 A NOVIEMBRE 2

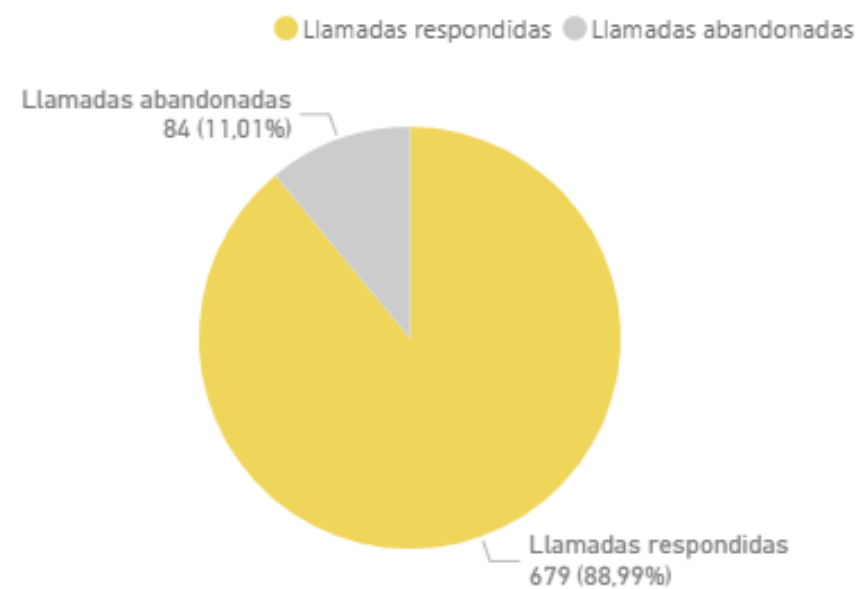
Registro de llamadas por día



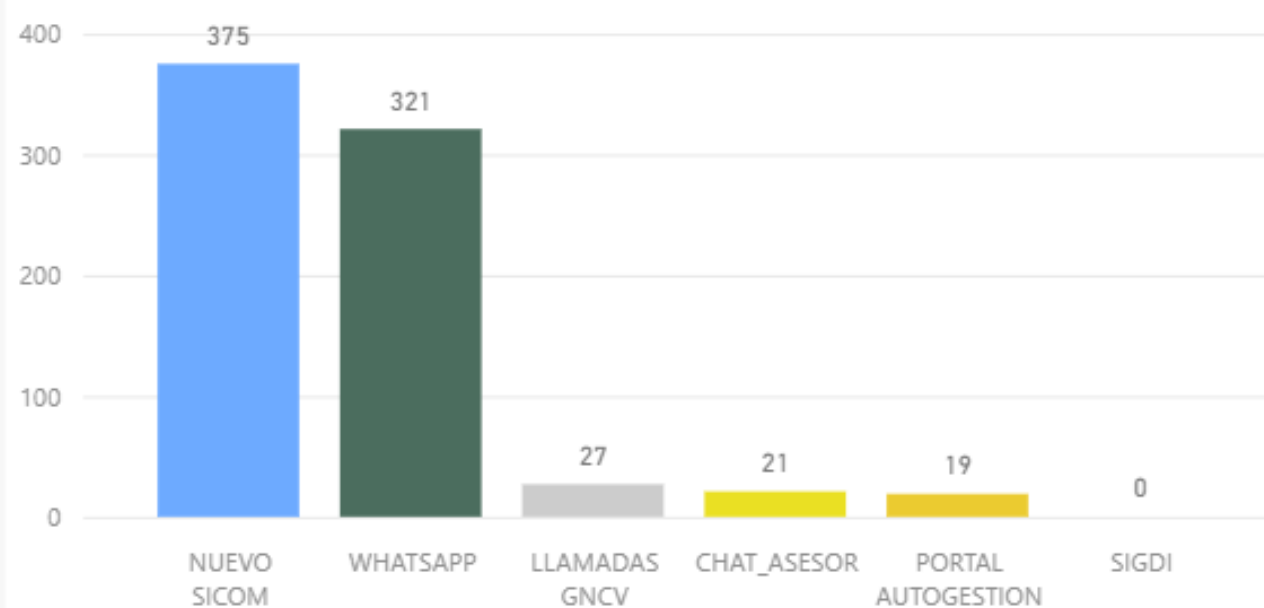
Velocidad promedio de respuesta en segundos



Reporte de llamadas entrantes



Registro de llamadas entrantes por SKILL



Total de llamadas
entrantes

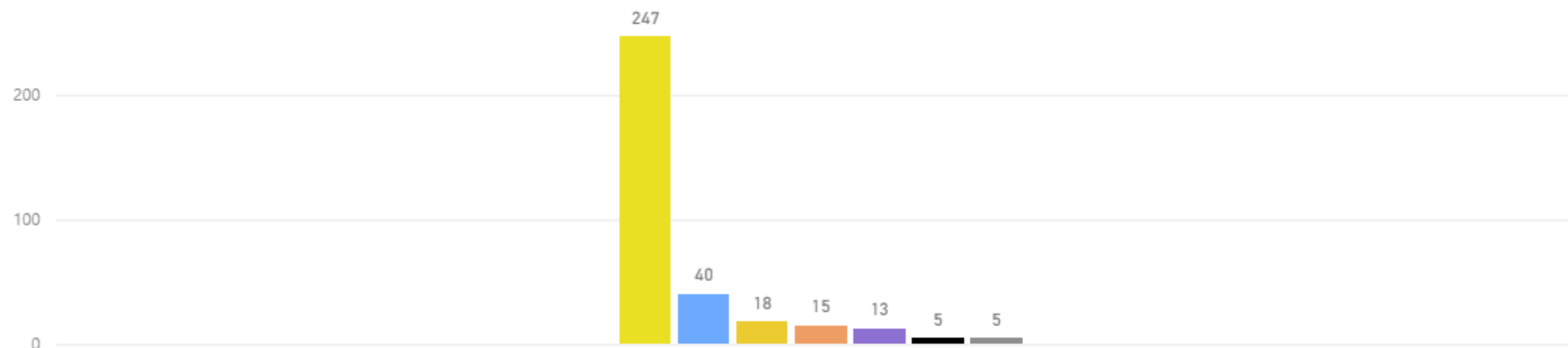
421



DETALLE CASOS ARANDA - OCTUBRE 29 A NOVIEMBRE 2

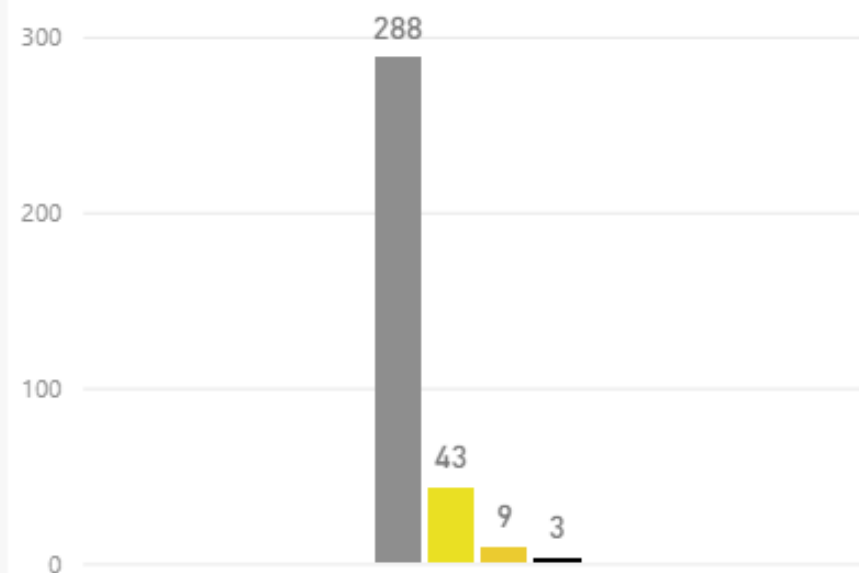
Registro de Casos ARANDA por Servicio

- 1.PETICIÓN SICOM LÍQUID
- 2.PETICIÓN SICOM GAS
- 3.ACTUALIZACIÓN
- 4.CAPACITACIÓN
- 5.REPORTAR FALLAS PLATAFORMAS SICOM
- 6.PETICIÓN MINENERGÍA
- ARANDA

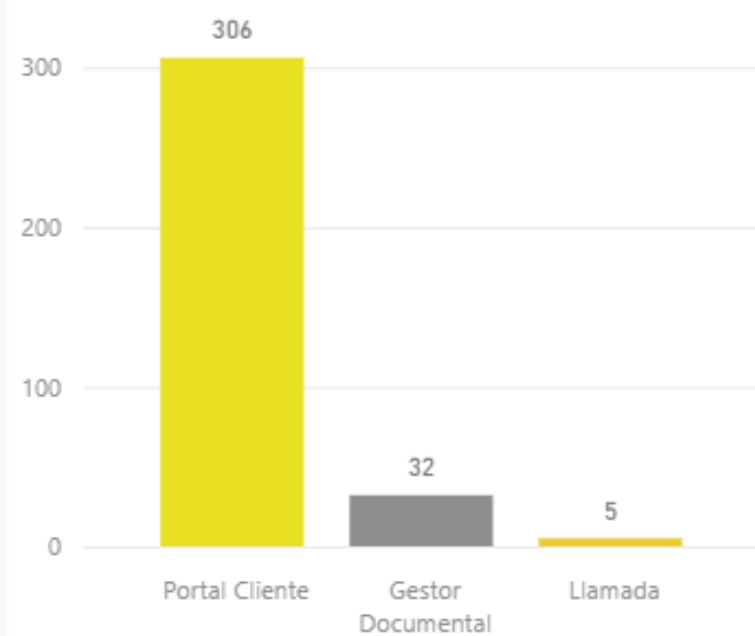


Registro de Casos ARANDA por Estado

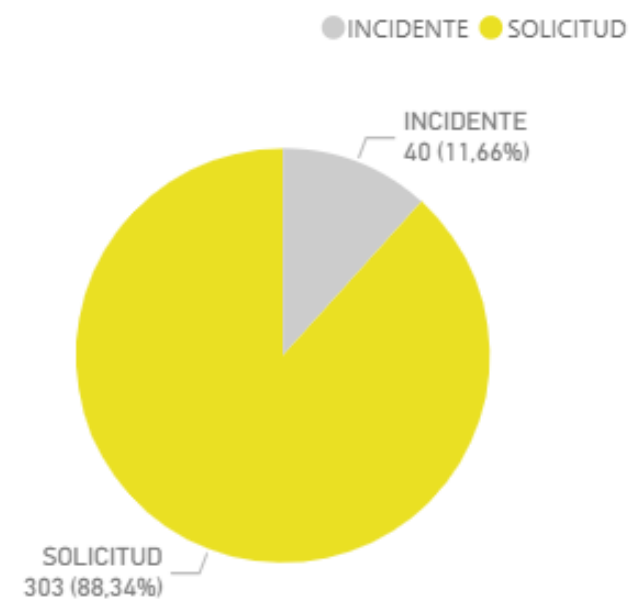
- CANCELADO
- CERRADO
- SOLUCIONADO
- SUSPENDIDO



Tipo de registro de Casos ARANDA



Tipo de Caso ARANDA

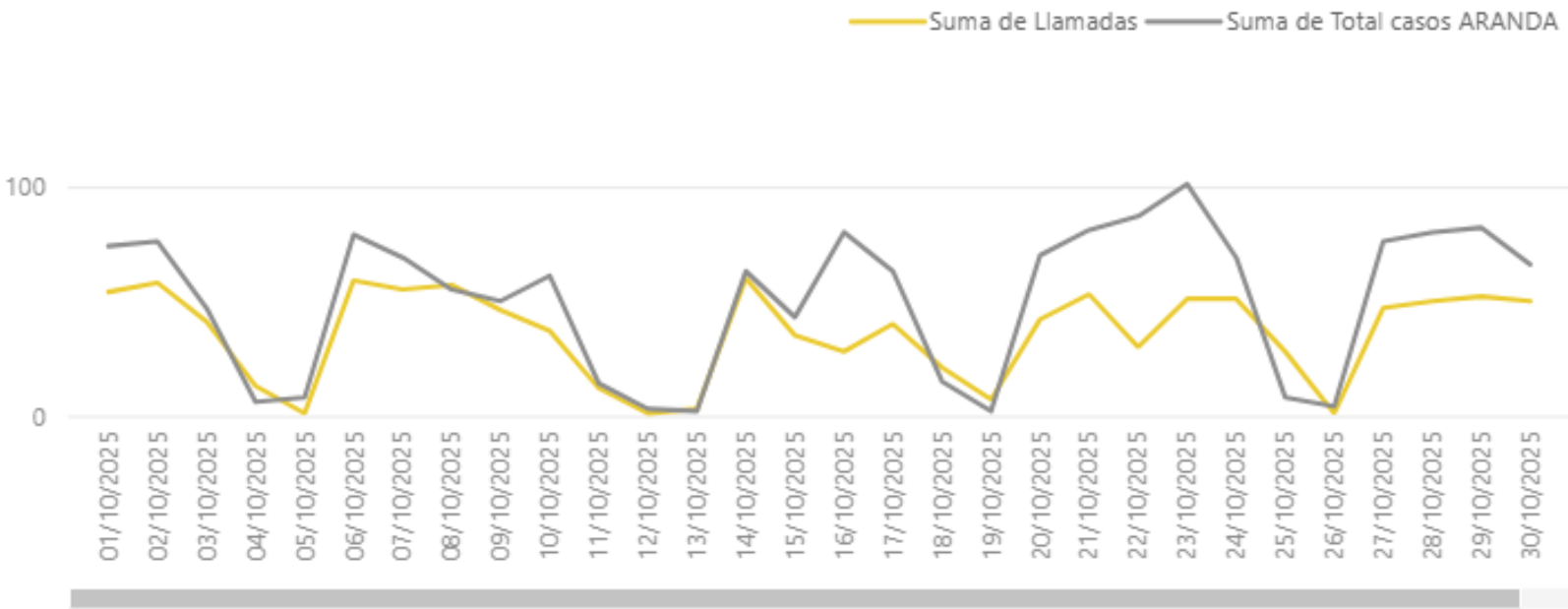


Casos
ARANDA
creados

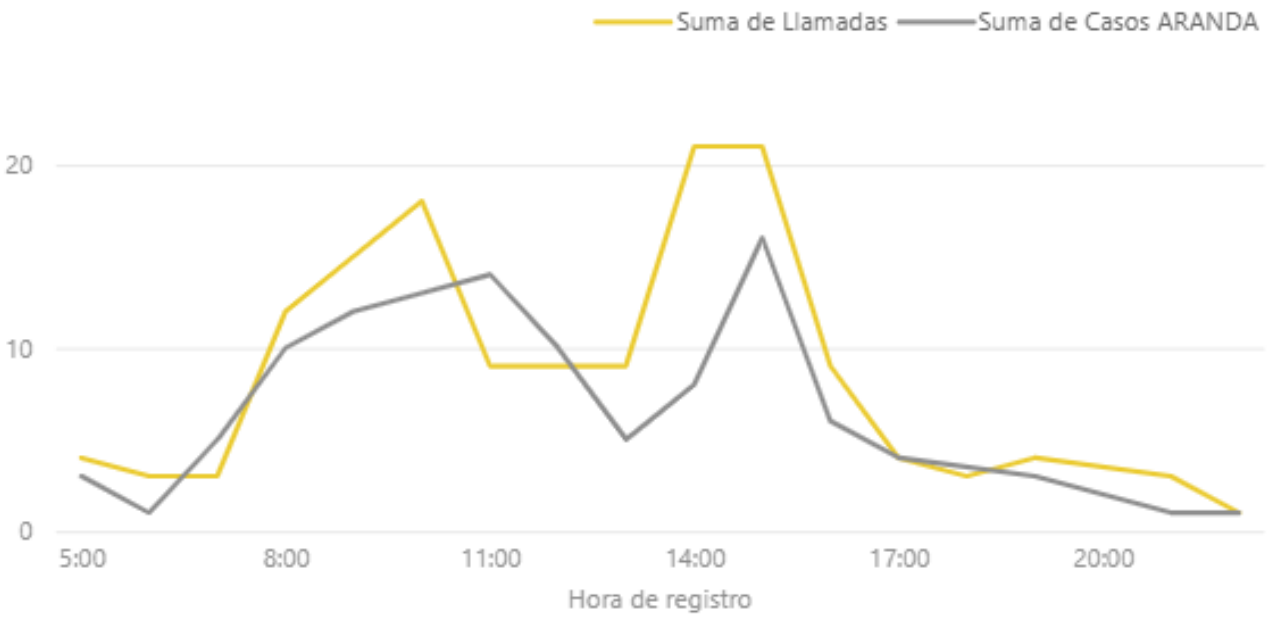
343

REPORTE DE LLAMADAS Y CASOS ARANDA - OCTUBRE 2025

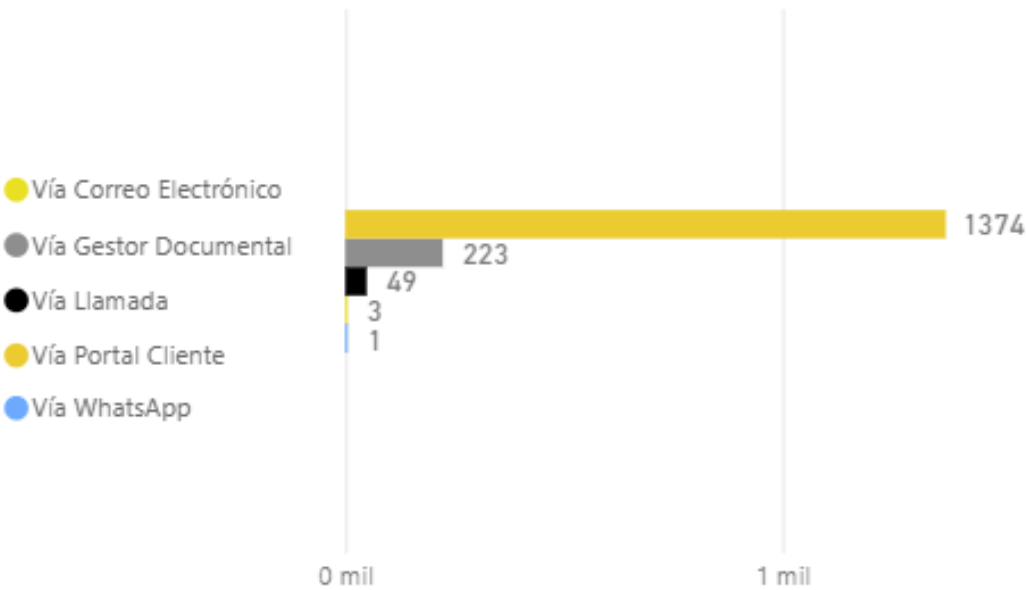
Total de llamadas y casos ARANDA



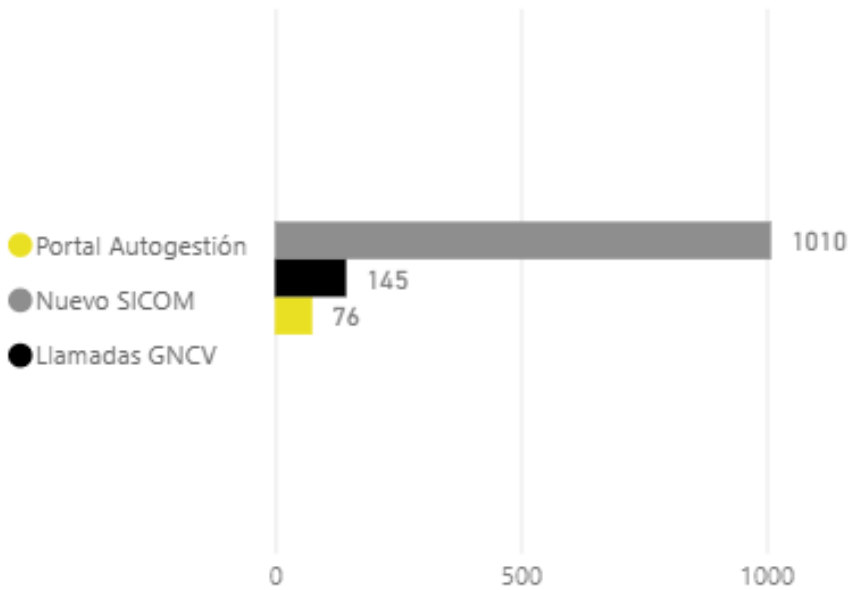
Total de llamadas y casos ARANDA en Octubre 31



Creación de Casos ARANDA



Atención de llamadas



1650

Casos ARANDA mes de Octubre

116

Casos ARANDA Octubre 31

1231

Llamadas mes de Octubre

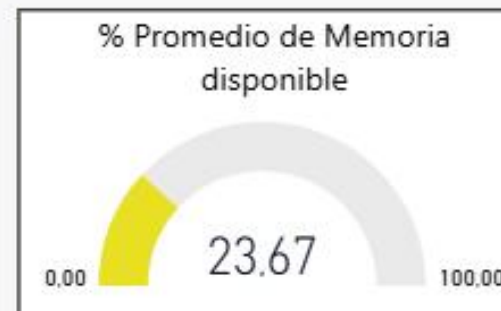
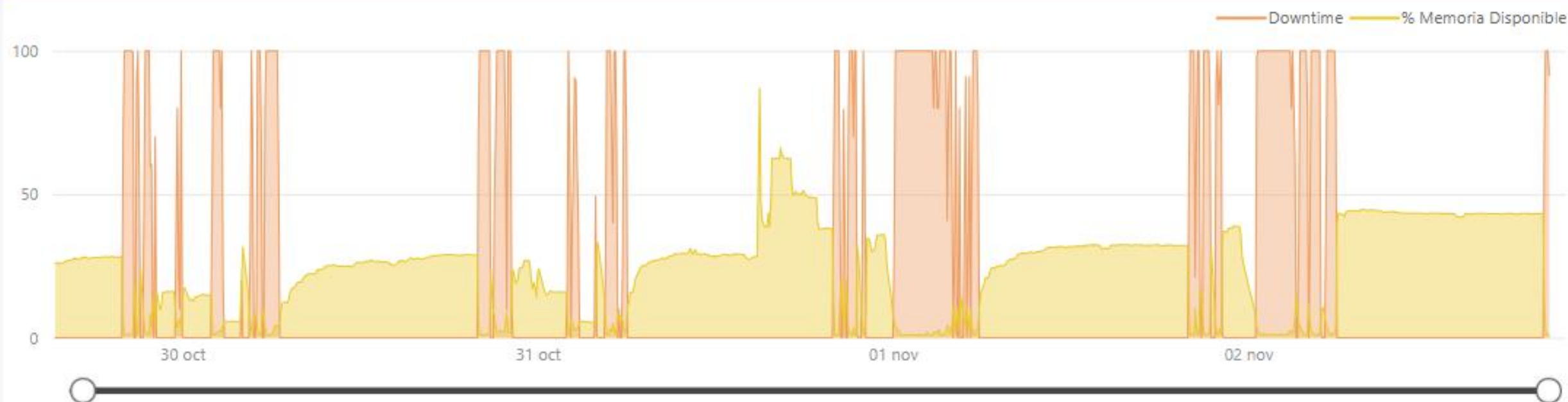
148

Llamadas Octubre 31



ANÁLISIS DE CAÍDA DEL SISTEMA

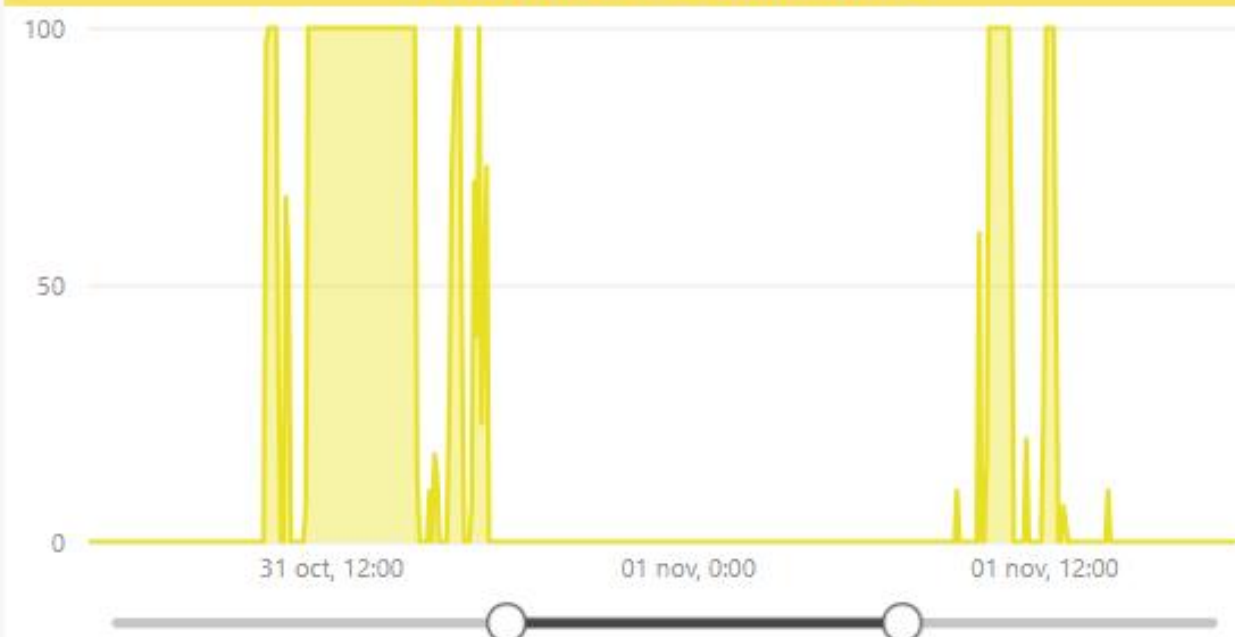
Servidor 240 - % Memoria disponible y Downtime



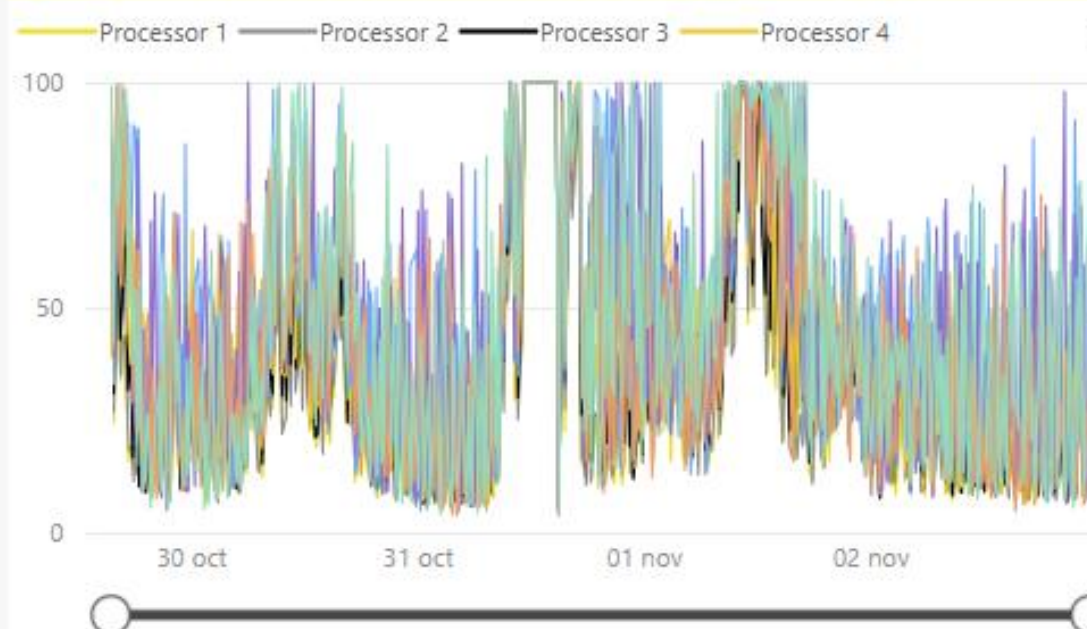
Registros de Downtime
Servidor 240

181

Servidor 241 - Downtime



Servidor 241 - % Uso Procesadores



Procesador

Todas

Registros de Downtime
Servidor 241

64