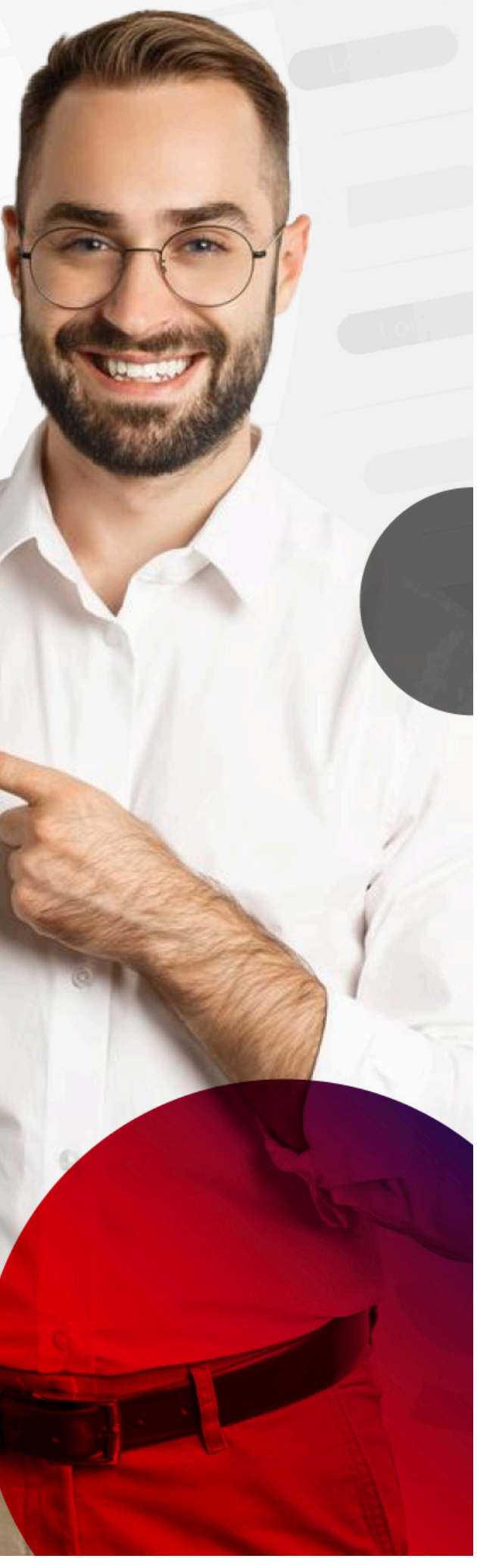
Informe de gestión mensual

FEBRERO* 2026



Sistemas Sentry

Vive TU Experiencia

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

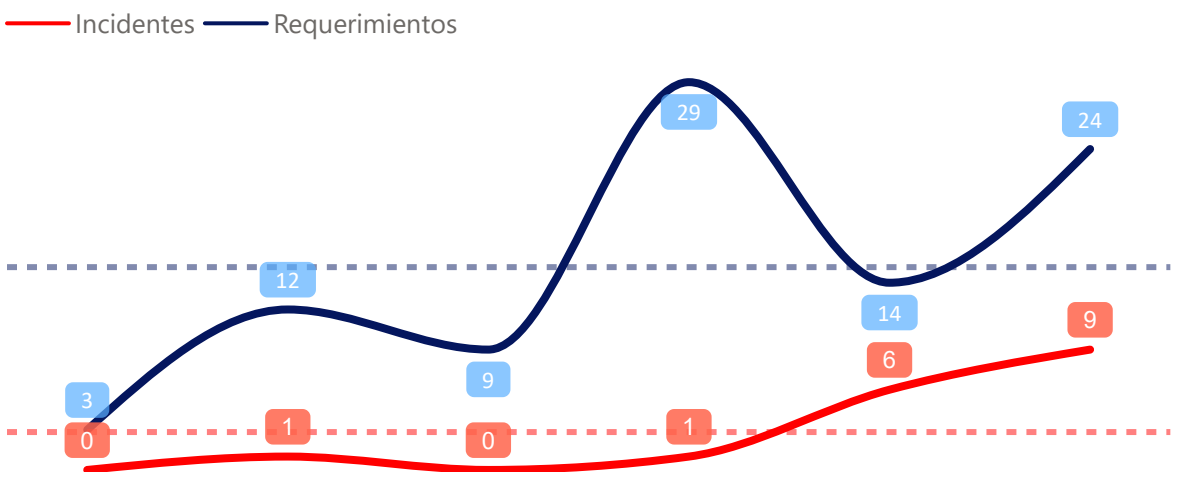
9
Incidentes

24
Requerimientos

22
Mantenimientos

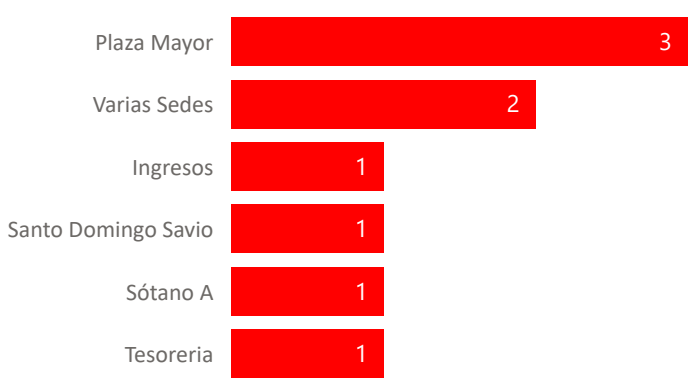
Resumen:

Durante el mes de febrero se presentan **9** incidentes, por causas diversas, siendo la más representativa Red inestable o políticas de navegación. Se atendieron **24** solicitudes clasificados como causas desconocidas y configuración del sistema. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen en **89%.**

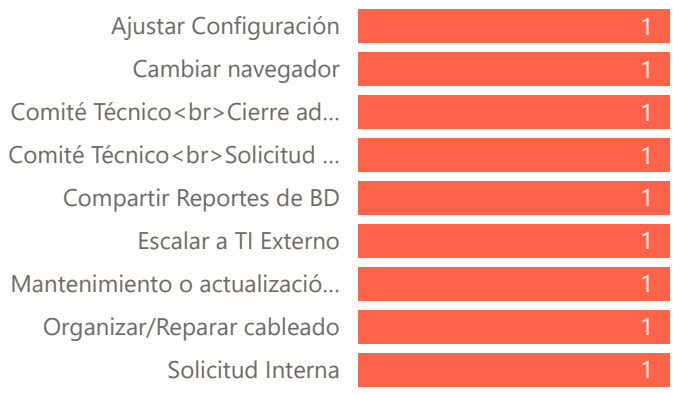


Históricos de casos

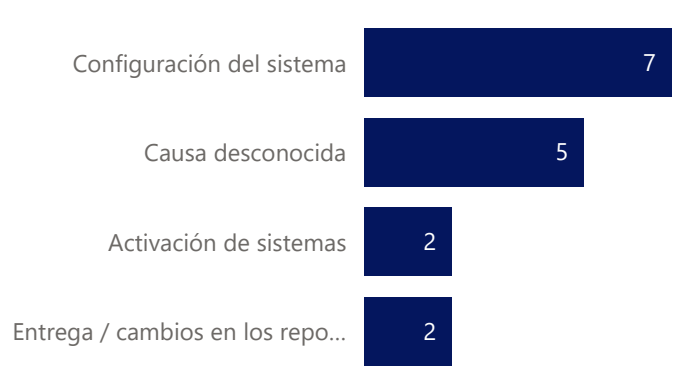
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS



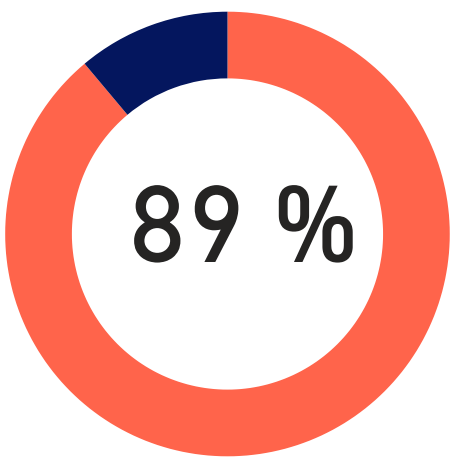
Solicitudes por sedes



Causas de Incidencias

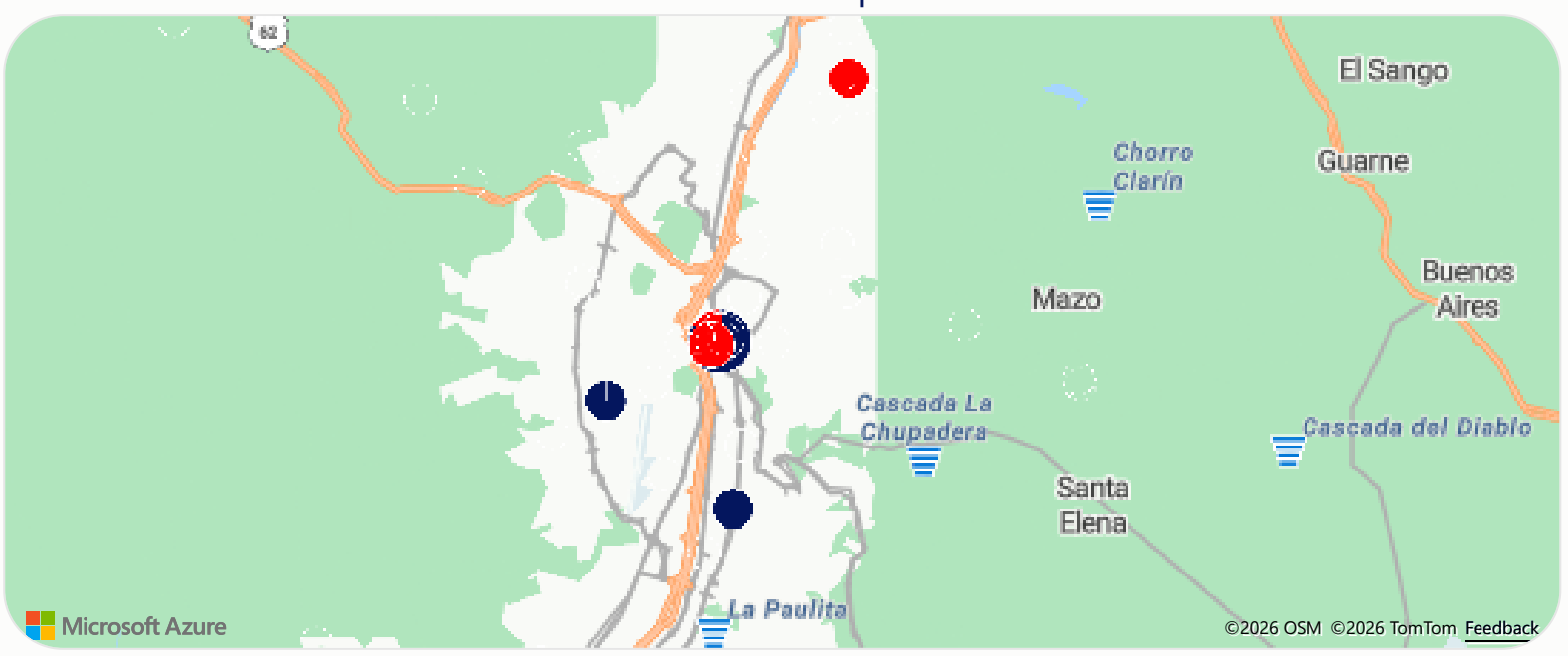


Tipos de requerimientos



Cumplimiento de ANS

Geolocalización de casos por sedes



Oportunidades de mejora Sistemas Sentry

- Aumentar la eficiencia frente al cumplimiento de ANS.

Oportunidades de mejora Aliado Comercial

- Diagnosticar y detectar efectivamente las novedades presentadas en la red de datos o internet para la correcta prestación del servicio.

Terminado En curso Pendiente

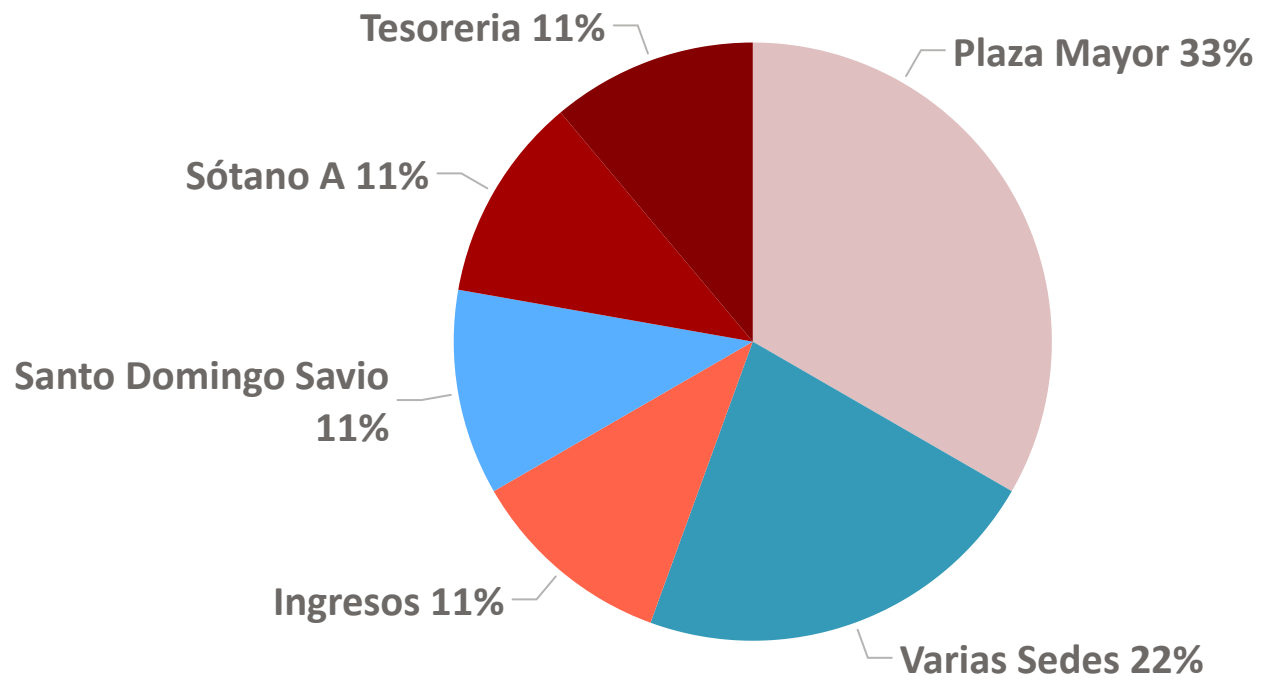
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Incidentes durante el mes **9**





Detalle Incidentes

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Causa	Solución
6559	Varias Sedes	Cerrado	Atención de turnos	No	7 horas 21 minutos	Error en el chat	Solicitud Interna
6646	Plaza Mayor	Cerrado	Anuncio de turnos	No	4 horas 21 minutos	Causa desconocida	Compartir Reportes de BD
6723	Plaza Mayor	Cerrado	Disponibilidad del equipo	No	3 horas 45 minutos	Desconfiguración	Mantenimiento o actualización de software
6757	Ingresos	Cerrado	Anuncio de turnos	No	6 horas 36 minutos	Red inestable o Políticas de navegación	Cambiar navegador
6768	Varias Sedes	Cerrado	Novedad en agendamiento	No	1 días 2 horas 36 minutos	Saturación de consultas / Reportes	Comité Técnico Solicitud Interna
6795	Tesoreria	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	4 horas 22 minutos	Impresión deficiente o Inexistente	Ajustar Configuración
6844	Plaza Mayor	Cerrado	Anuncio de turnos	No	3 horas 30 minutos	Red inestable o Políticas de navegación	Escalar a TI Externo
7268	Santo Domingo Savio	Resuelto	Emisión de turnos en dispensadora	No	2 horas 6 minutos	Desconexiones / Conexiones incorrectas	Organizar/Reparar cableado
6638	Sótano A	Cerrado	Anuncio de turnos	Si	3 días 15 horas 4 minutos	Bloqueos / cierres inesperados	Comité Técnico Cierre administrativo

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

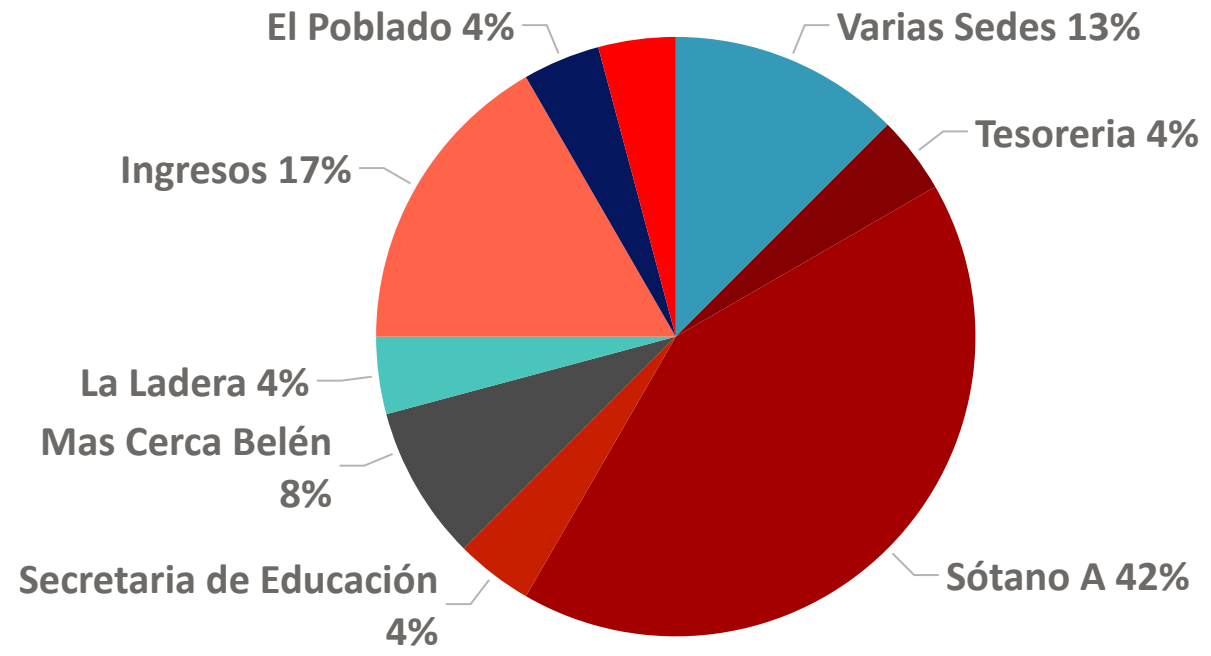
Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

Requerimientos durante el mes 24





Detalle Requerimientos

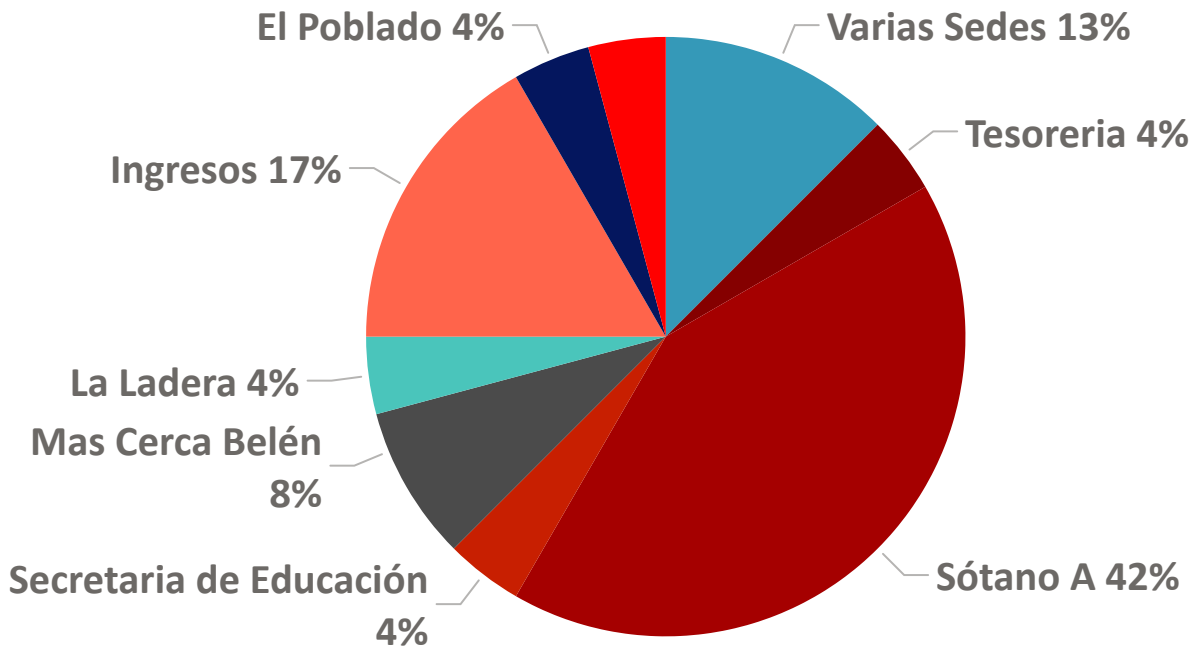
Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
6549	Ingresos	Cerrado	Disponibilidad del equipo	No	7 horas 50 minutos	Mejora de las capacidades
6572	Sótano A	Cerrado	Atención de turnos	No	14 horas 33 minutos	Entrega / cambios en los reportes
6613	Sótano A	Cerrado	Configuración de Servicios	No	12 horas 53 minutos	Configuración del sistema
6618	Sótano A	Cerrado	Atención de turnos	No	1 horas 14 minutos	Desconfiguración
6634	Mas Cerca Belén	Cerrado	Gestión de colas en consola	No	17 horas 4 minutos	Configuración del sistema
6663	Sótano A	Cerrado	Soporte en la sede	No	1 horas 5 minutos	Caso duplicado / hijo
6666	Sótano A	Cerrado	Anuncio de turnos	No	3 horas 47 minutos	Configuración del sistema
6667	Sótano A	Cerrado	Configuración de contenidos	No	2 horas 37 minutos	Configuración del sistema
6708	Sótano A	Cerrado	Sincronización con servidor	No	11 horas 36 minutos	Bloqueo en BD JOB
6714	Ingresos	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	5 horas 24 minutos	Causa desconocida
6758	Mas Cerca Belén	Cerrado	Fichos de grupo de Hacienda	No	2 horas 45 minutos	Configuración del sistema
6772	Tesoreria	Cerrado	Solicitud de instalación lector de cédulas	No	5 horas 5 minutos	Configuración del sistema
6855	El Poblado	Cerrado	Ajuste en dispensadora	No	2 horas 8 minutos	Acompañamiento en sitio
6882	Varias Sedes	En curso	Implementar solicitud de número celular	No	--	Configuración del sistema
6895	Ingresos	Cerrado	Atención de turnos	No	6 horas 24 minutos	Otros
6905	Sótano A	Cerrado	Novedad con llamado pantalla	No	7 horas 42 minutos	Red corporativa
6967	Sótano A	Cerrado	Agendamiento	No	8 horas 53 minutos	Causa desconocida
6969	Sótano A	Cerrado	Generación / exportación de reportes	No	3 horas 39 minutos	Entrega / cambios en los reportes

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Requerimientos durante el mes 24





Detalle Requerimientos

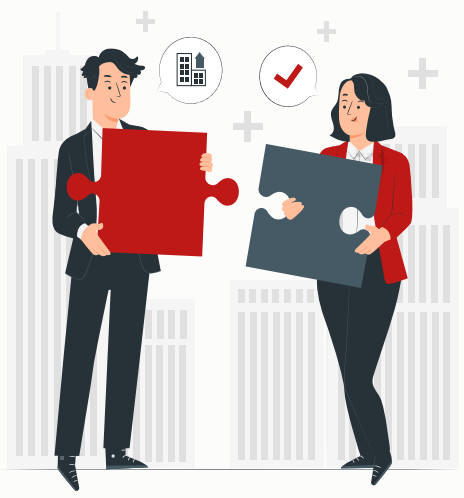
Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
6977	Secretaria de Educación	Cerrado	Instalación de torre de turnos	No	19 horas 3 minutos	Activación de sistemas
7006	Bancolombia	Cerrado	Instalación/activación de sistema	No	5 horas 27 minutos	Activación de sistemas
7092	Ingresos	En curso	Taquillas virtuales	Si	--	Bug del sistema
7127	Varias Sedes	Cerrado	Intermitencia en consolas	No	2 horas 24 minutos	Causa desconocida
7261	La Ladera	Cerrado	Intervención de equipo	No	5 horas 1 minutos	Causa desconocida
7287	Varias Sedes	Resuelto	Disponibilidad del equipo	No	30 minutes	Causa desconocida

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

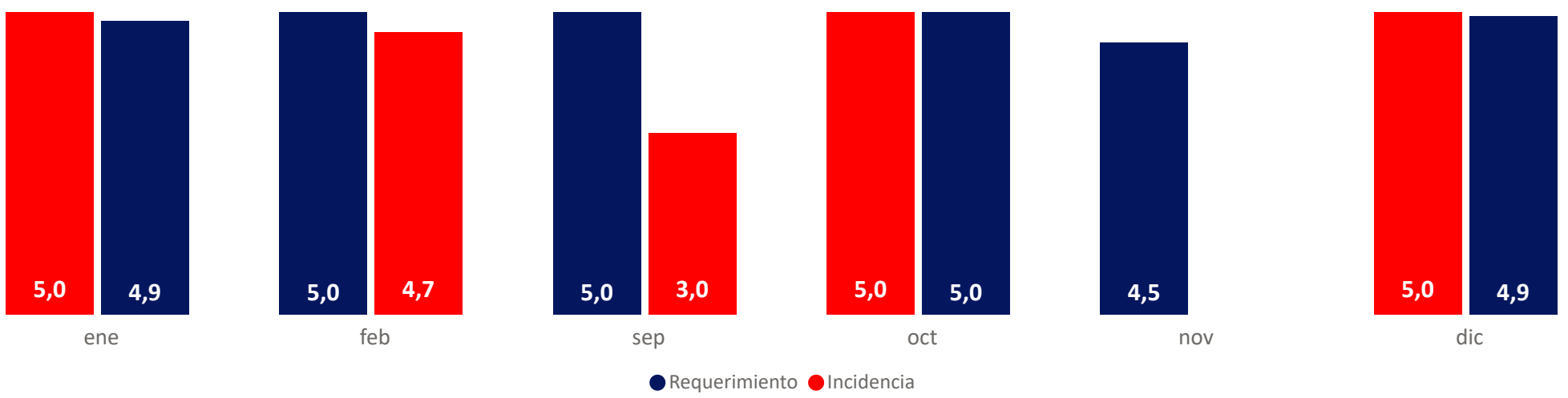
Informe de atención y solución de casos reportados

Satisfacción del Servicio

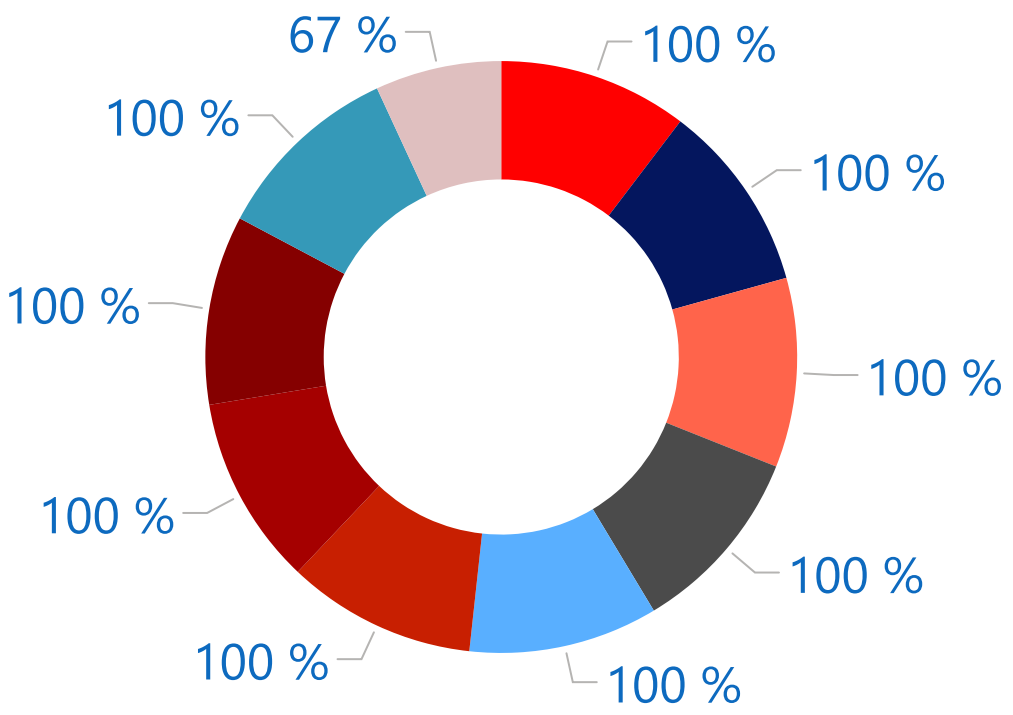


Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
33	23	4,87

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción



Sede
- Bancolombia
- El Poblado
- Ingresos
- Mas Cerca Belén
- Santo Domingo Savio
- Secretaria de Educación
- Sótano A
- Tesoreria
- Varias Sedes
- Plaza Mayor

96 %
Satisfacción

Daniel A. Tobón
Líder de Mejoramiento Continuo
daniel.tobon@sistemasentry.com.co
Diag. 65D/Tr. 42A - 5, Medellín
sistemasentry.com.co

