Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

Informe de gestión mensual

MAYO 2025

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

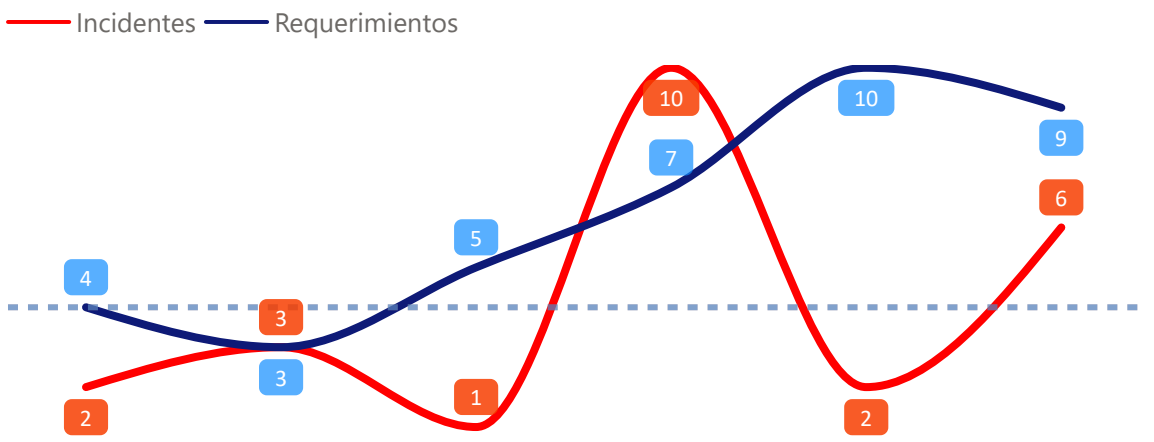
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

6	9	0
Incidentes	Requerimientos	Mantenimientos

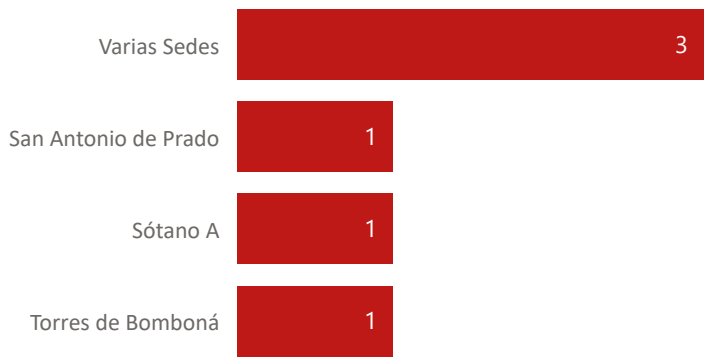
Resumen:

Durante el mes de mayo se presentaron 6 incidentes, atribuidos a causas diversas, la causa de eventos más frecuente se da por Error general en el servicio por duplicidad de triggers. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen en un 100%.

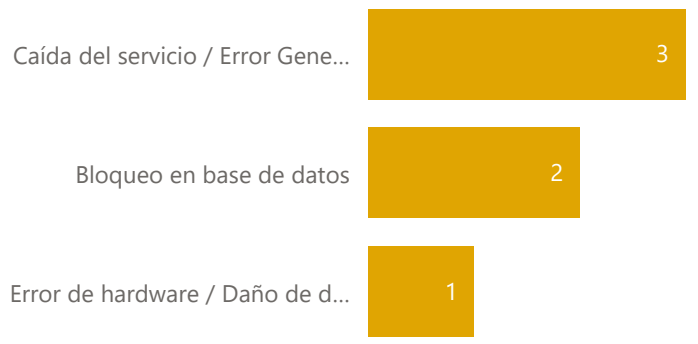


Históricos de casos

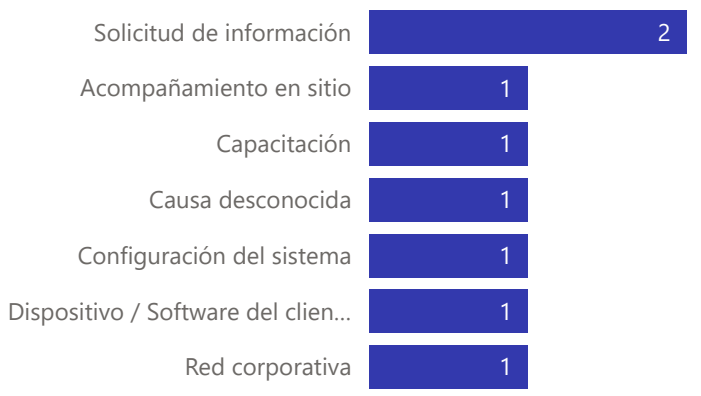
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS



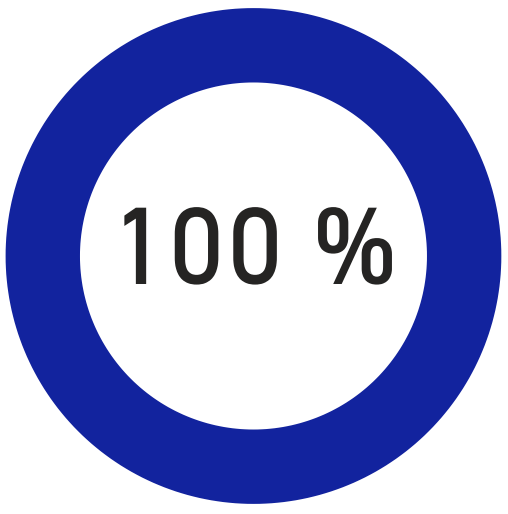
Solicitudes por sedes



Causas de Incidencias

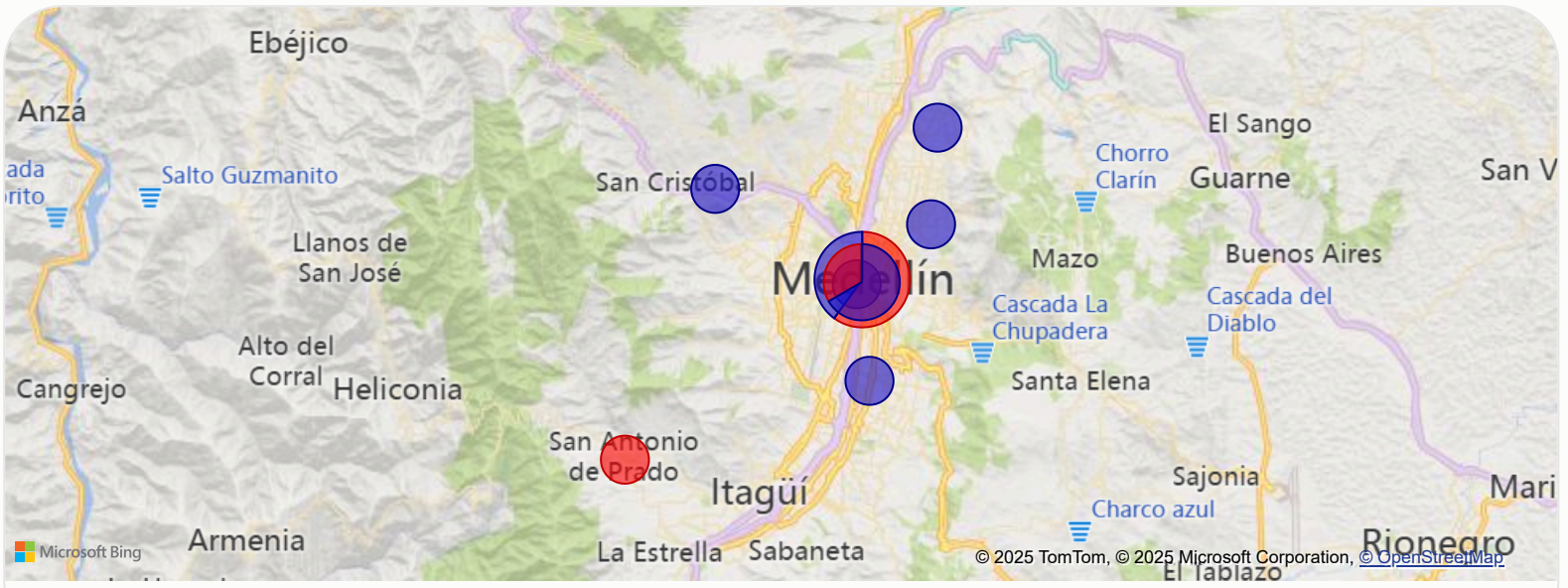


Tipos de requerimientos



Cumplimiento de ANS

Geolocalización de casos por sedes



Oportunidades de mejora Sistemas Sentry

Mantenimientos preventivos 1er ciclo:
Implementar mantenimientos preventivos cambiando insumos mínimos con el fin de optimizar el rendimiento del equipo.

Estas acciones permitirán optimizar nuestros procesos y mejorar la calidad del servicio.

Oportunidades de mejora Aliado Comercial

Capacitaciones:
Implementar ciclos de capacitaciones para los colaboradores y usuarios del sistema, con el fin de realizar cambios en los ajustes principales del sistema.

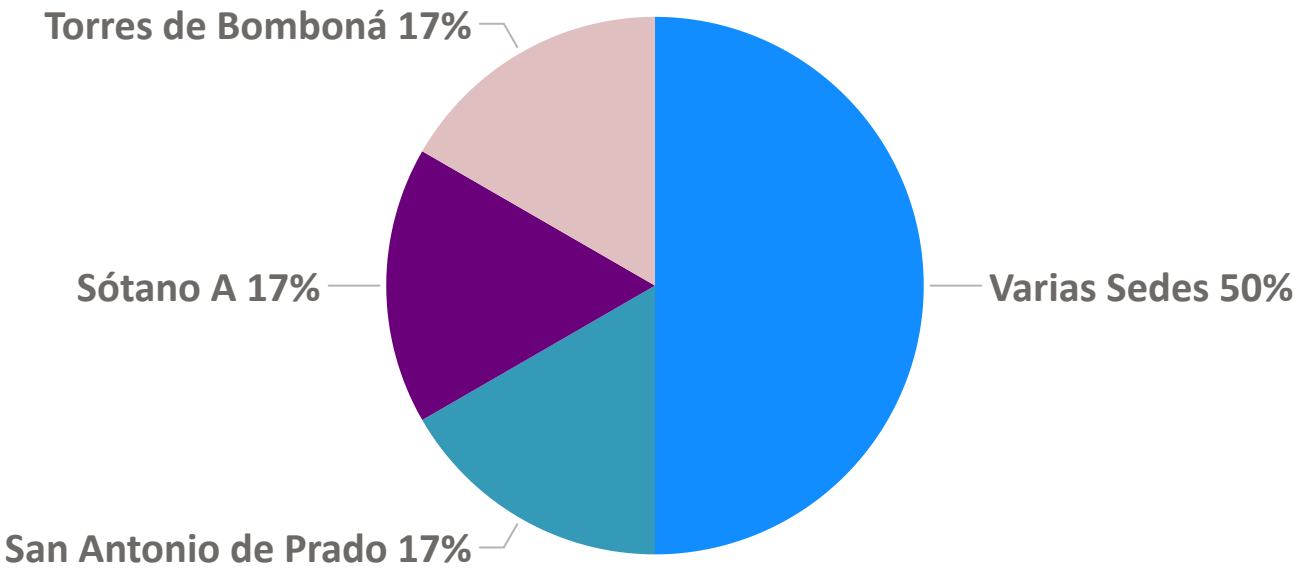
Terminado En curso Pendiente

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Incidentes durante el mes 6



Detalle Incidentes

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Causa	Solución
2023	Varias Sedes	Cerrado	Fallas generales	No	1 horas 13 minutos	Caída del servicio / Error General	Solicitud Interna
2090	Varias Sedes	Cerrado	Novedad general	No	2 horas 5 minutos	Bloqueo en base de datos	Ajustar Configuració
2177	San Antonio de Prado	Cerrado	Fallas torre de turnos	No	4 horas 15 minutos	Error de hardware / Daño de dispositivo	Cambio de componente
2257	Sótano A	Cerrado	Inconvenientes generales	No	3 horas 52 minutos	Caída del servicio / Error General	
2264	Torres de Bomboná	Cerrado	Solicitud de ayuda en el sistema de tickets	No	1 horas 54 minutos	Bloqueo en base de datos	
2428	Varias Sedes	Cerrado	Novedad en generación y llamado de turnos	No	2 horas 33 minutos	Caída del servicio / Error General	Reciclar pool



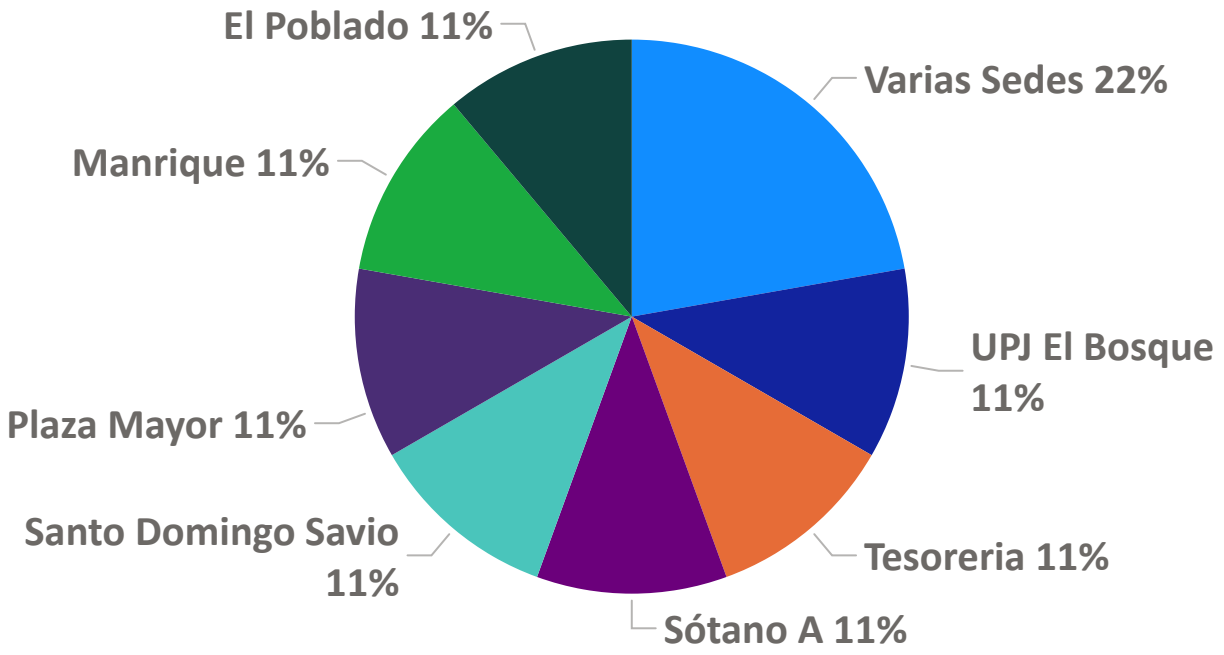
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Requerimientos durante el mes 9





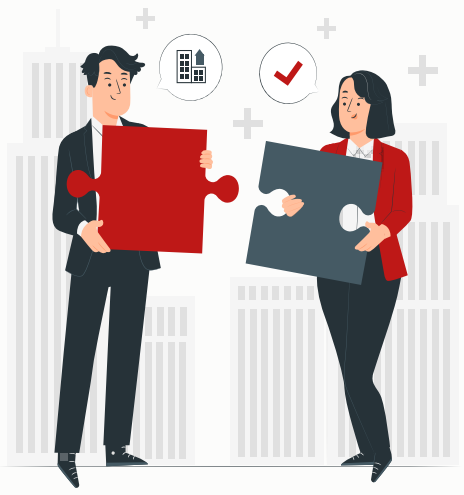
Detalle Requerimientos

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
2042	Tesoreria	Cerrado	Instalación de impresora	Si	13 horas 39 minutos	Acompañamiento en sitio
2119	Manrique	Cerrado	Agregar boton	No	1 horas 19 minutos	
2345	UPJ El Bosque	Cerrado	Fallas torre de turnos	No	12 horas 11 minutos	Dispositivo / Software del cliente
2348	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad con intermitencia en sede	No	1 días 1 horas 8 minutos	Capacitación
2365	Varias Sedes	Cerrado	Solicitud de datos	No	3 horas 11 minutos	Solicitud de información
2370	Sótano A	Cerrado	Intermitencia en los aplicativos	No	3 horas 37 minutos	Causa desconocida
2393	Varias Sedes	Cerrado	Solicitud de MAC miniplayer	No	1 horas 47 minutos	Solicitud de información
2411	El Poblado	Cerrado	Cambio de navegador	No	25 minutes	Configuración del sistema
2421	Santo Domingo Savio	Cerrado	Fallas torre de turnos	No	1 horas 12 minutos	Red corporativa

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

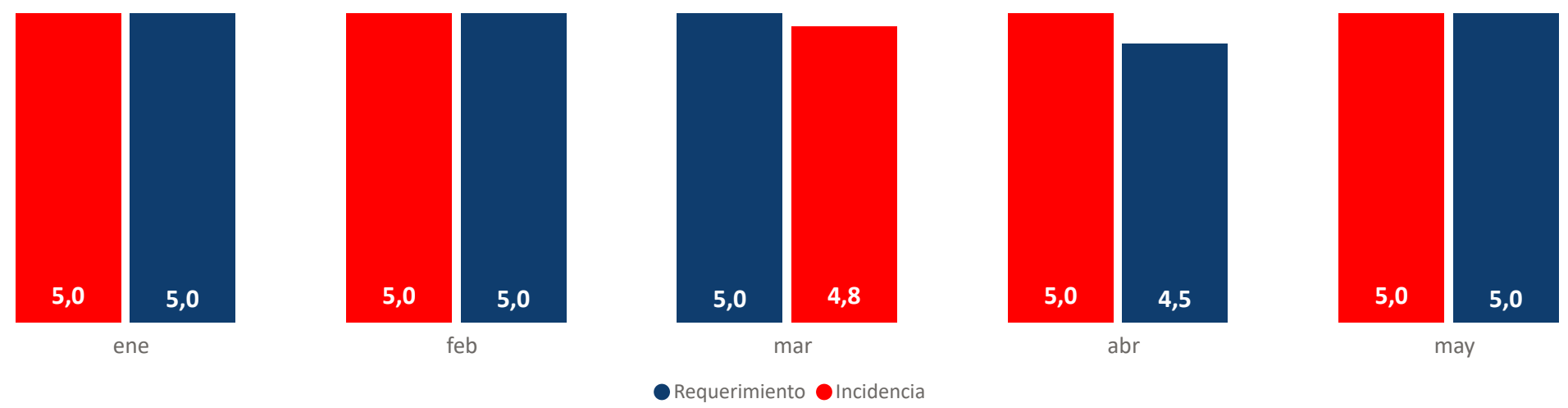
Informe de atención y solución de casos reportados



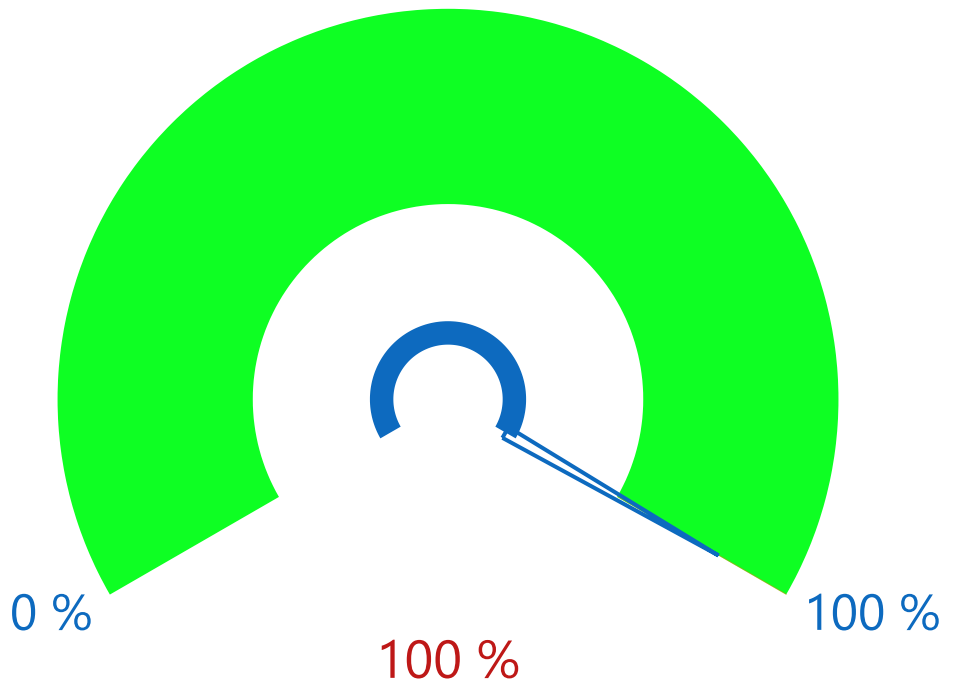
Satisfacción del Servicio

Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
15	15	5,00

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción



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

