Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

Informe de gestión mensual

JULIO 2025

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

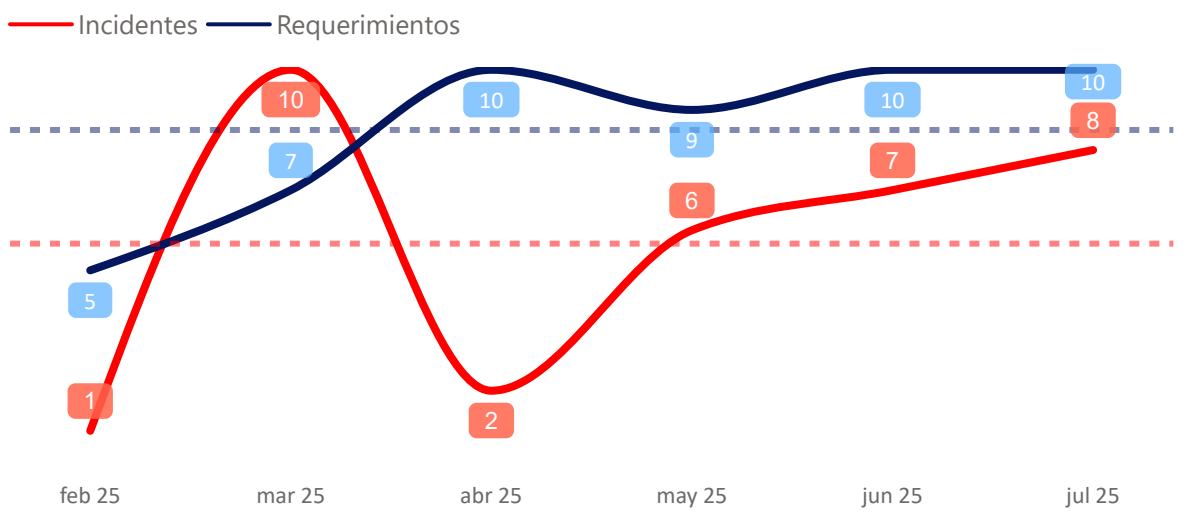
8
Incidentes

10
Requerimientos

0
Mantenimientos

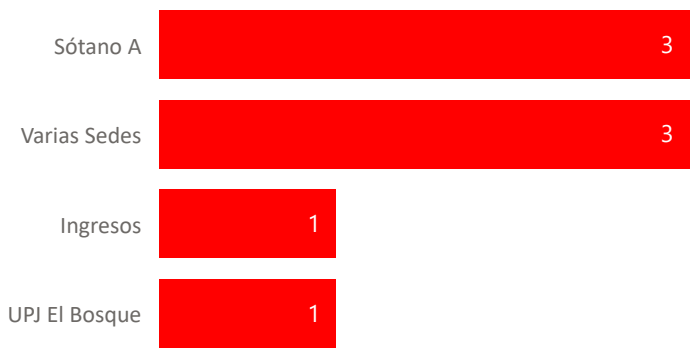
Resumen:

Durante el mes de julio se presentaron **8** incidentes atribuidos a diversas causas, donde la más recurrente se debió a duplicidad de triggers en la base de datos. Se atendieron 10 requerimientos. Se evidencia un aumento de eventos en el sistema respecto al mes anterior. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen al **100%.**

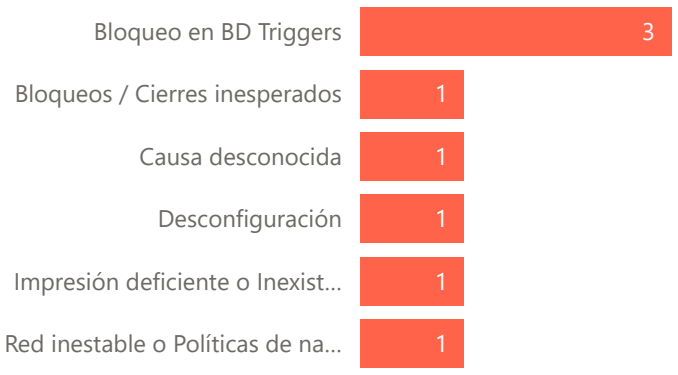


Históricos de casos

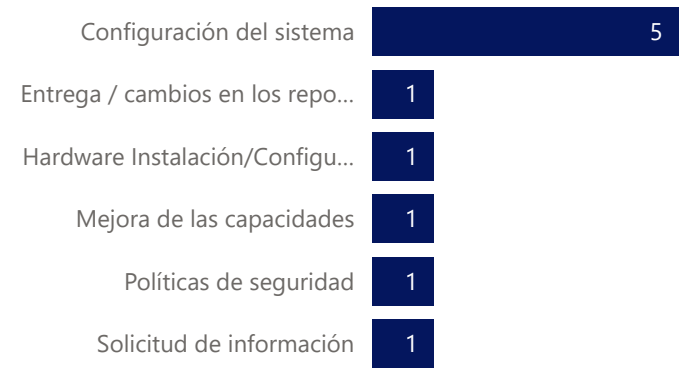
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS



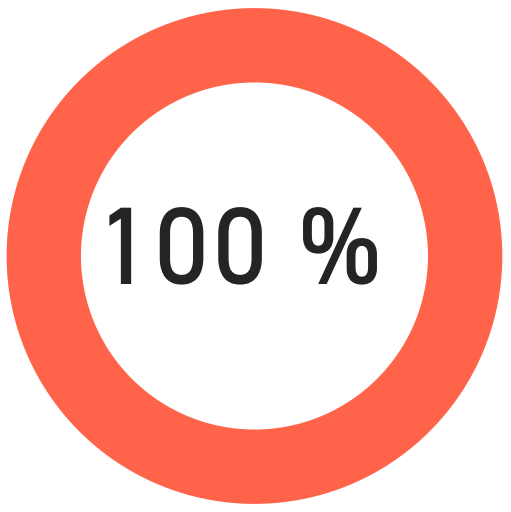
Solicitudes por sedes



Causas de Incidencias

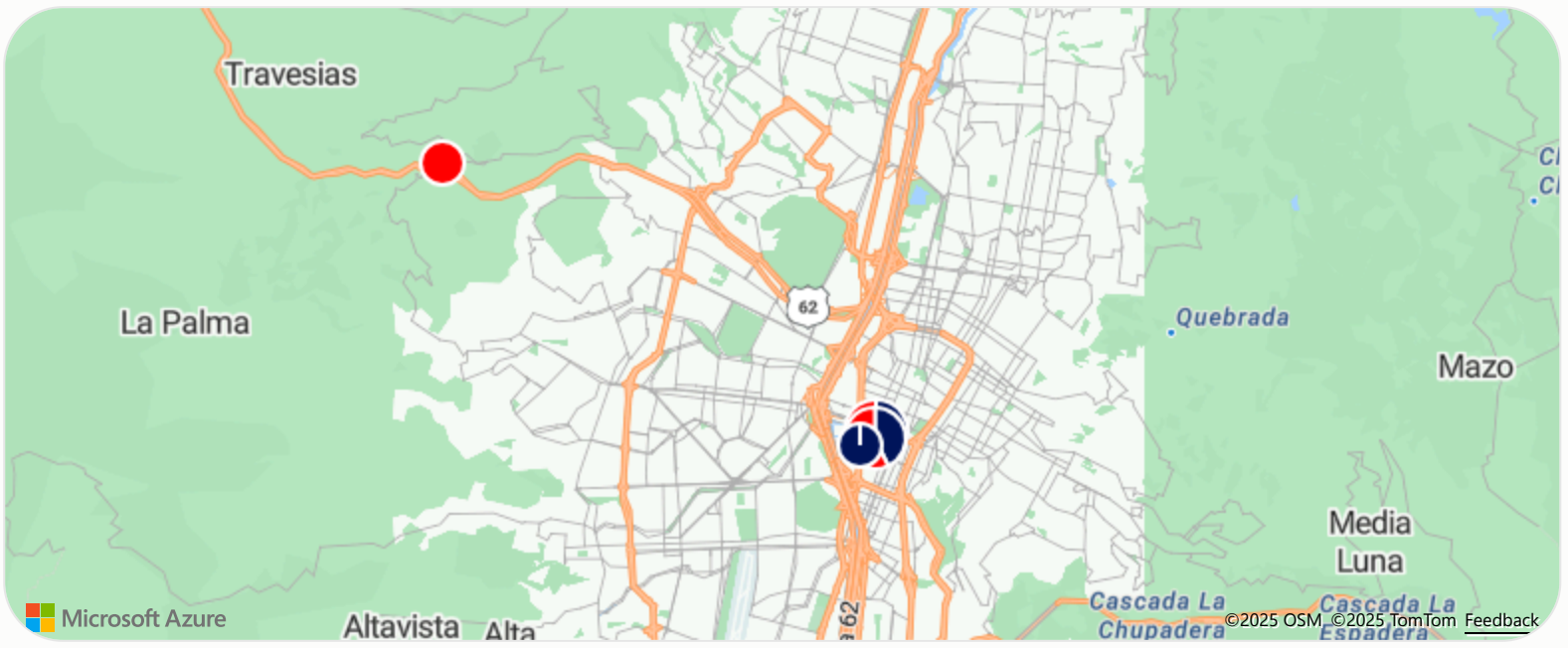


Tipos de requerimientos



Cumplimiento de ANS

Geolocalización de casos por sedes



Oportunidades de mejora Sistemas Sentry

Mantenimientos Preventivos:
Continuar ciclos de mantenimiento programados para el segundo cuatrimestre. Realizar cambio de componentes mínimos con afectaciones por uso.

Mantenimiento de la base de datos para evitar duplicidad de triggers.

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.

Terminado En curso Pendiente

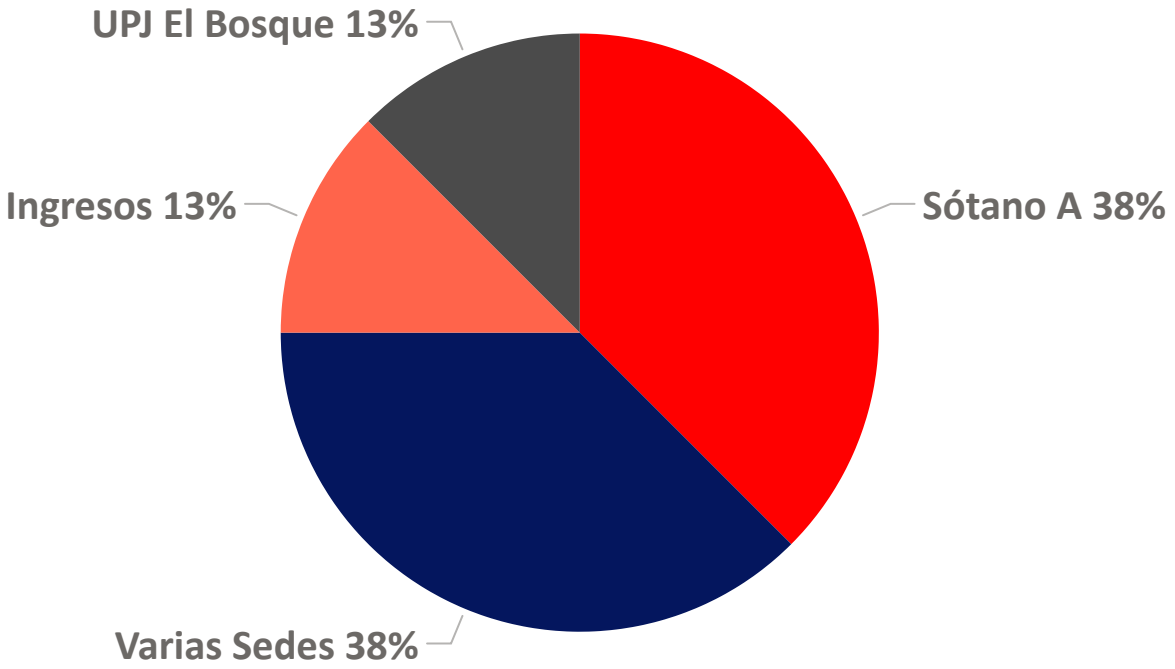
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Incidentes durante el mes **8**





Detalle Incidentes

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Causa	Solución
3113	UPJ El Bosque	Cerrado	Novedad en el llamado pantalla	No	1 horas 26 minutos	Red inestable o Políticas de navegación	Ajustar Configuración
3173	Sótano A	Cerrado	Novedad en dispensadora	No	1 horas 38 minutos	Desconfiguración	Ajustar Configuración
3234	Sótano A	Cerrado	Novedad en la dispensadora	No	5 horas 51 minutos	Impresión deficiente o Inexistente	Resuelto autónomamente
3371	Varias Sedes	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	No	1 horas 44 minutos	Bloqueo en BD Triggers	Reiniciar aplicativo
3401	Varias Sedes	Resuelto	Novedad en llamado a pantalla	No	1 horas 35 minutos	Bloqueo en BD Triggers	Reiniciar aplicativo
3419	Sótano A	Resuelto	Novedad en consola	No	15 horas 52 minutos	Bloqueos / Cierres inesperados	Reiniciar aplicativo
3434	Varias Sedes	Resuelto	Novedad en consola	No	2 horas 2 minutos	Causa desconocida	Resuelto autónomamente
3535	Ingresos	Resuelto	Novedad en chat taquillas virtuales	No	3 horas 13 minutos	Bloqueo en BD Triggers	Resuelto autónomamente

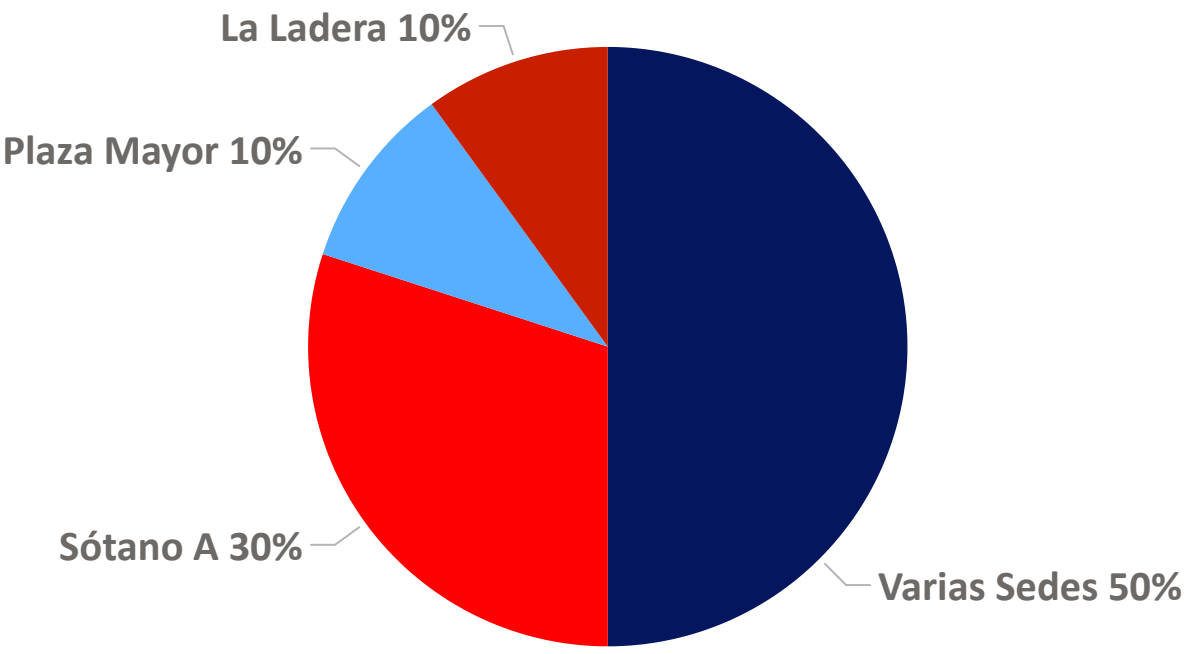
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Requerimientos durante el mes 10





Detalle Requerimientos

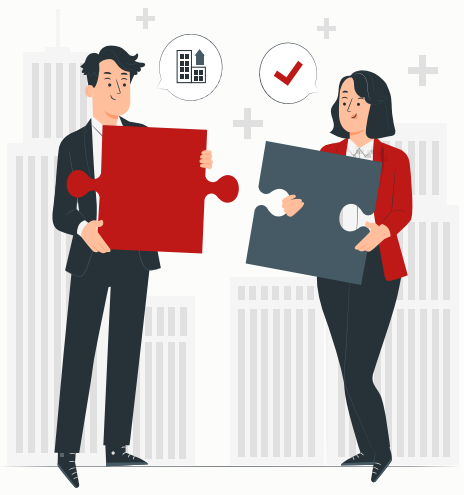
Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
3018	La Ladera	Cerrado	Novedad en dispensadora	No	1 horas 50 minutos	Hardware Instalación/Configuración/Daño de Equipos
3365	Varias Sedes	Cerrado	Novedad en video de llamado a pantalla	No	1 horas 21 minutos	Políticas de seguridad
3396	Sótano A	Resuelto	Fallas con solicitud de n° de celular	No	4 horas 40 minutos	Mejora de las capacidades
3409	Sótano A	Resuelto	Configuración en solicitud de N° de celular	No	3 horas 46 minutos	Configuración del sistema
3414	Plaza Mayor	Resuelto	Novedad en atención virtual	No	3 horas 59 minutos	Configuración del sistema
3444	Varias Sedes	Resuelto	Configuración video en llamado a pantalla	No	3 horas 35 minutos	Configuración del sistema
3511	Varias Sedes	Resuelto	Actualización tv llamado pantalla	No	11 horas 22 minutos	Configuración del sistema
3512	Varias Sedes	Resuelto	Solicitud especificaciones técnicas	No	1 días 17 horas 26 minutos	Solicitud de información
3413	Sótano A	En curso	Tablero BI Gestión de turnos	Si	--	Entrega / cambios en los reportes
3537	Varias Sedes	Resuelto	Solicitud de reunión en sitio	Si	1 días 12 horas 35 minutos	Configuración del sistema

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

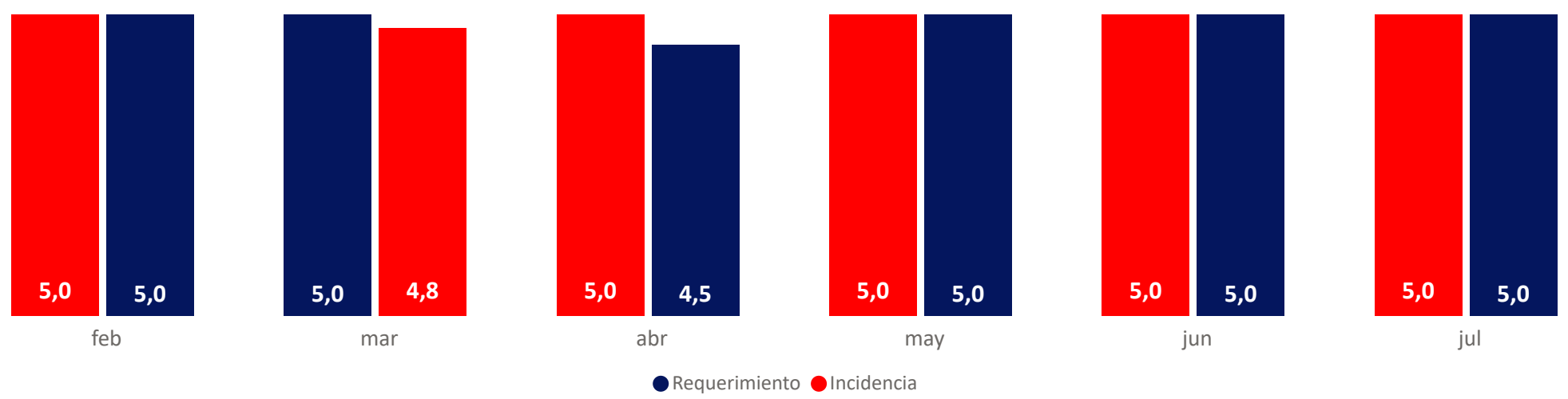
Informe de atención y solución de casos reportados

Satisfacción del Servicio

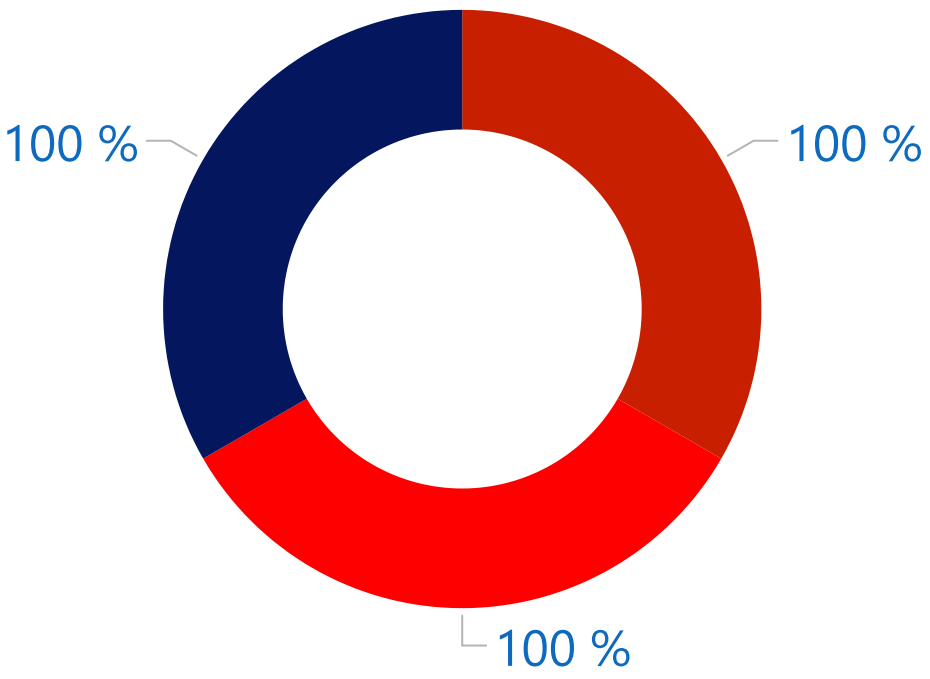


Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
18	5	5,00

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción



Sede
- La Ladera
- Sótano A
- Varias Sedes

100 %
Satisfacción

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

