Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

Informe de gestión mensual

SEPTIEMBRE

2025

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

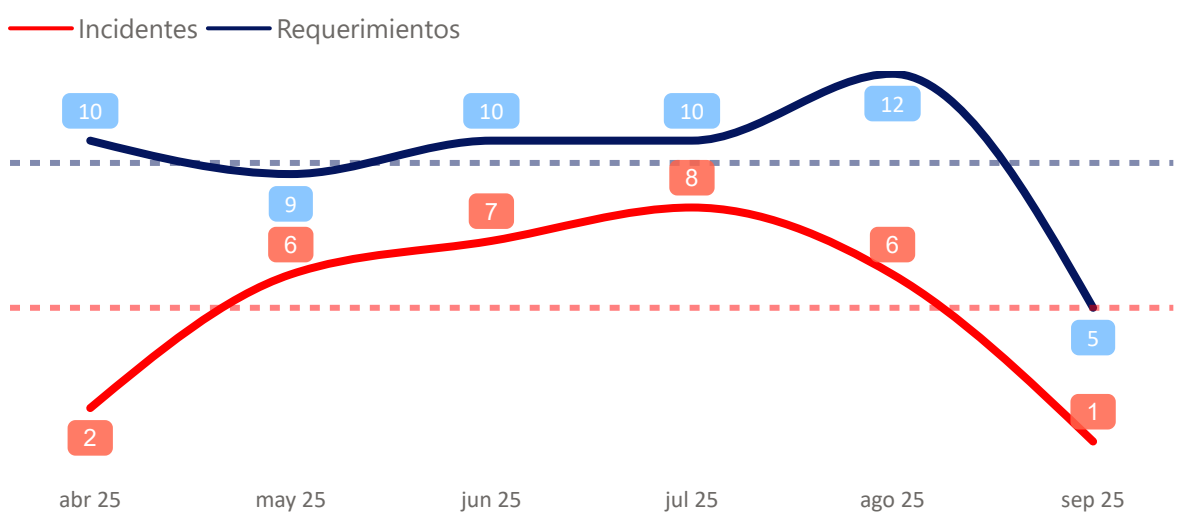
1
Incidentes

5
Requerimientos

23
Mantenimientos

Resumen:

Durante el mes de septiembre se presentaron **1** incidente, atribuidos a Error de hardware. Se atienden **5** requerimientos atendiendo a configuraciones del sistema, y se programan **23** mantenimientos preventivo. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen en un **100%.**



Históricos de casos

SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS



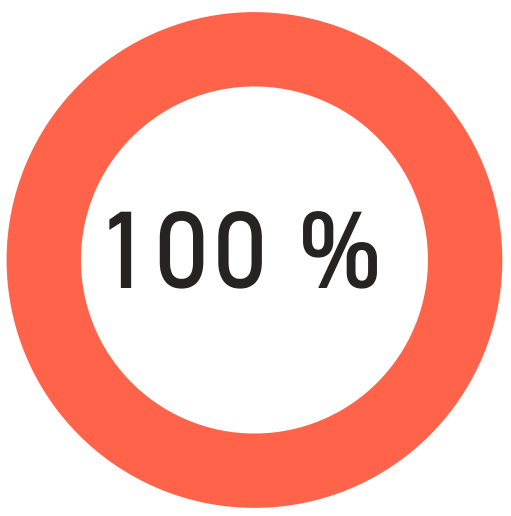
Solicitudes por sedes



Causas de Incidencias



Tipos de requerimientos



Cumplimiento de ANS

Geolocalización de casos por sedes



Oportunidades de mejora Sistemas Sentry

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

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

Oportunidades de mejora Aliado Comercial

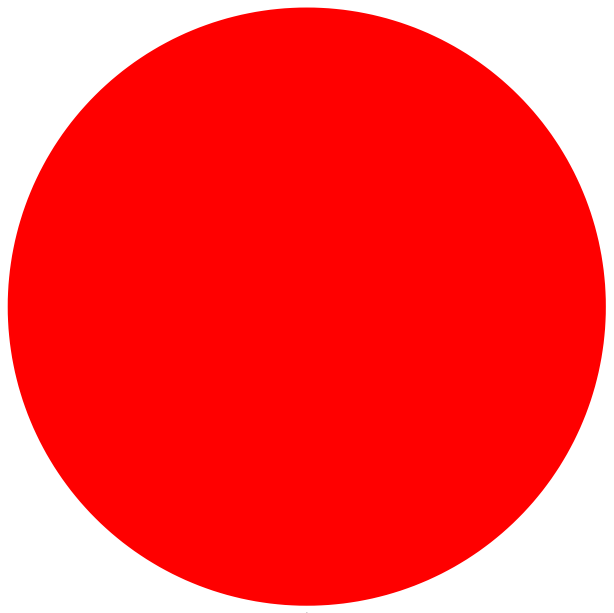
Terminado En curso Pendiente

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Incidentes durante el mes **1**





Detalle Incidentes

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Causa	Solución
4108	UPJ El Bosque	Resuelto	Novedad en dispensadora	No	3 horas 27 minutos	Error de hardware o Daño de dispositivo	Capacitación

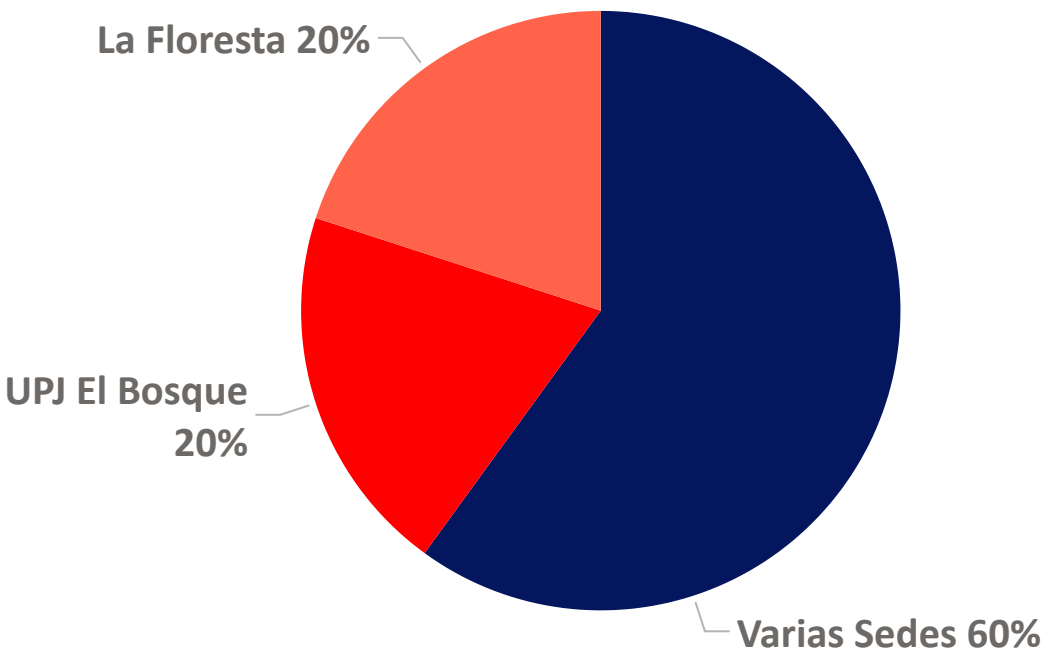
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Requerimientos durante el mes 5





Detalle Requerimientos

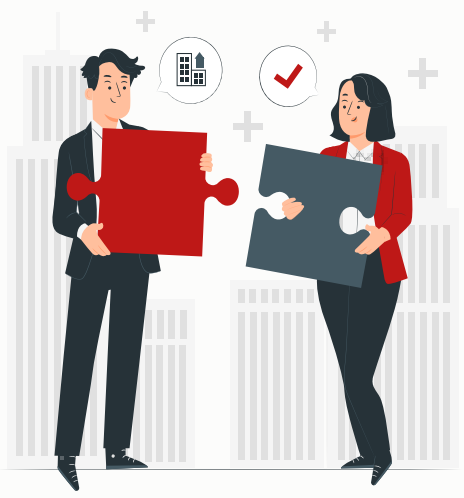
Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
4100	Varias Sedes	Resuelto	Configuración de videos corporativos	No	2 horas 46 minutos	Políticas de seguridad
4132	Varias Sedes	Resuelto	Novedad en dispensadora y llamado a pantalla	No	44 minutes	Configuración del sistema
4485	La Floresta	Resuelto	Novedad en dispensadora	No	1 horas 12 minutos	Red corporativa
4492	Varias Sedes	Resuelto	Modificación en taquilla virtual	No	17 horas 42 minutos	Configuración del sistema
4594	UPJ El Bosque	Resuelto	Novedad en impresora	No	9 horas 42 minutos	Causa desconocida

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

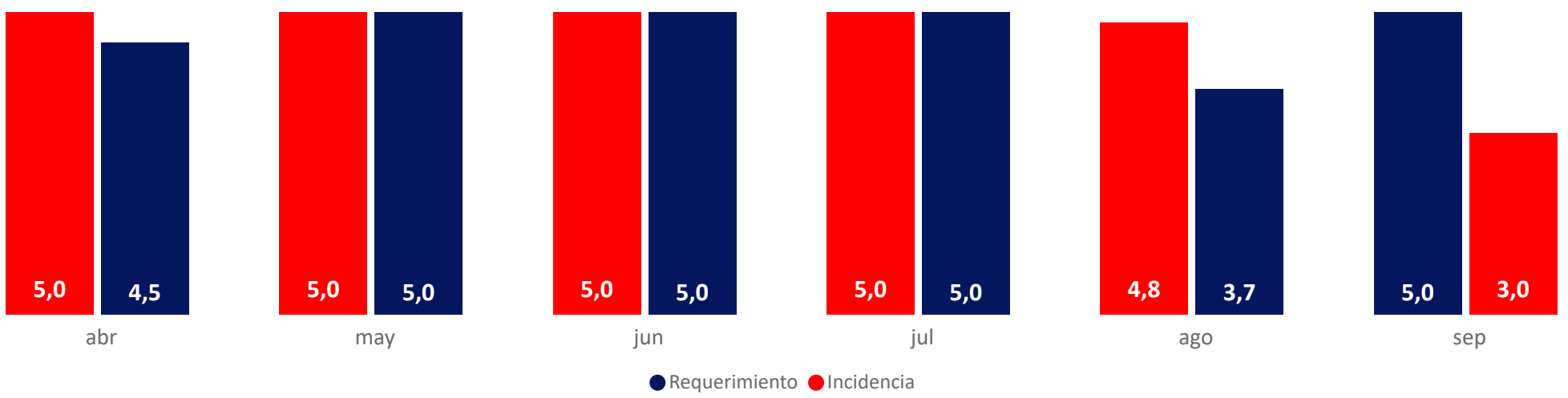
Informe de atención y solución de casos reportados

Satisfacción del Servicio

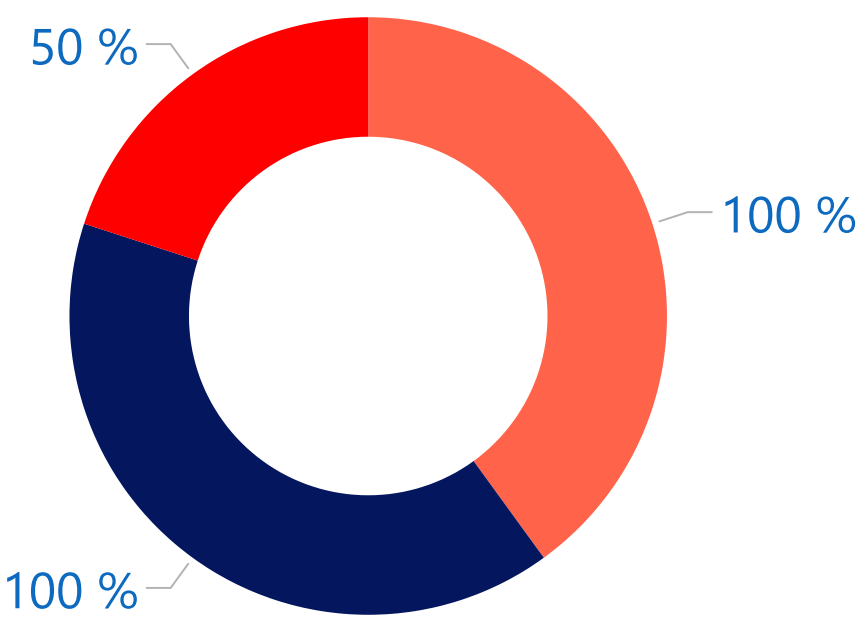


Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
6	6	4,67

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción



Sede
- La Floresta
- Varias Sedes
- UPJ El Bosque

83 %
Satisfacción

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

