Sistemas Sentry

· Vive TU Experiencia ·

Informe de gestión mensual

DICIEMBRE 2025

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

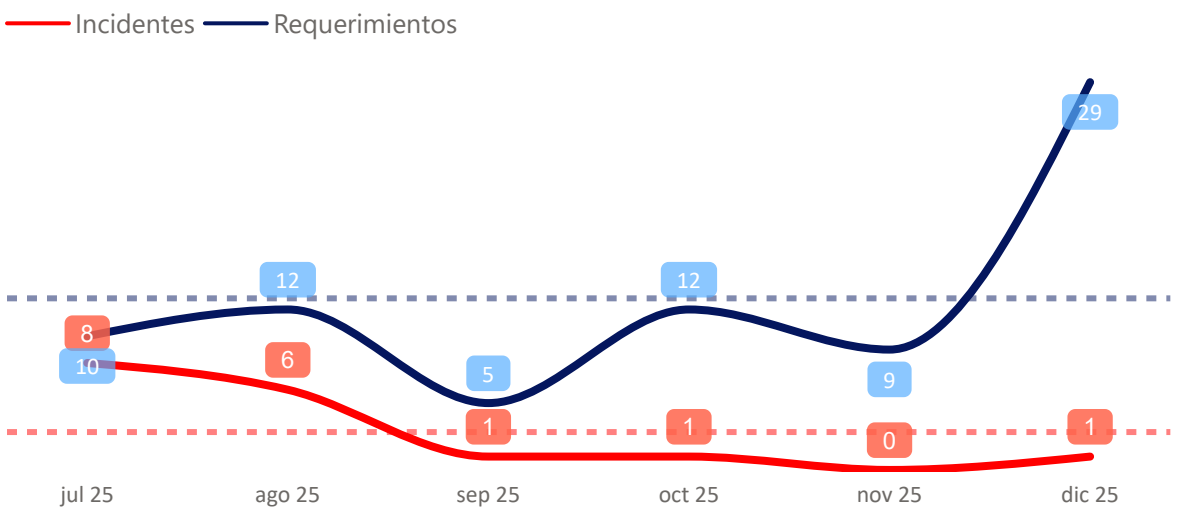
1
Incidentes

29
Requerimientos

0
Mantenimientos

Resumen:

Durante el mes de diciembre se presentó **1** incidente que requirió escalamiento a nivel 2 y 3 de soporte, la causa fue un error en la interfaz del llamado pantalla. Se atendieron **29** requerimientos. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen en un **%100.**



Históricos de casos

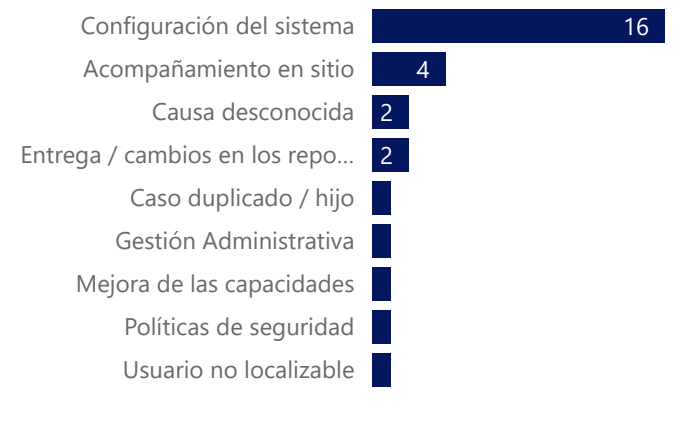
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS



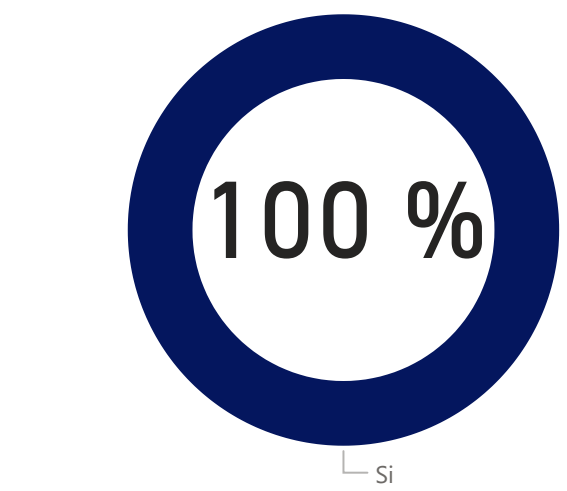
Solicitudes por sedes



Causas de Incidencias

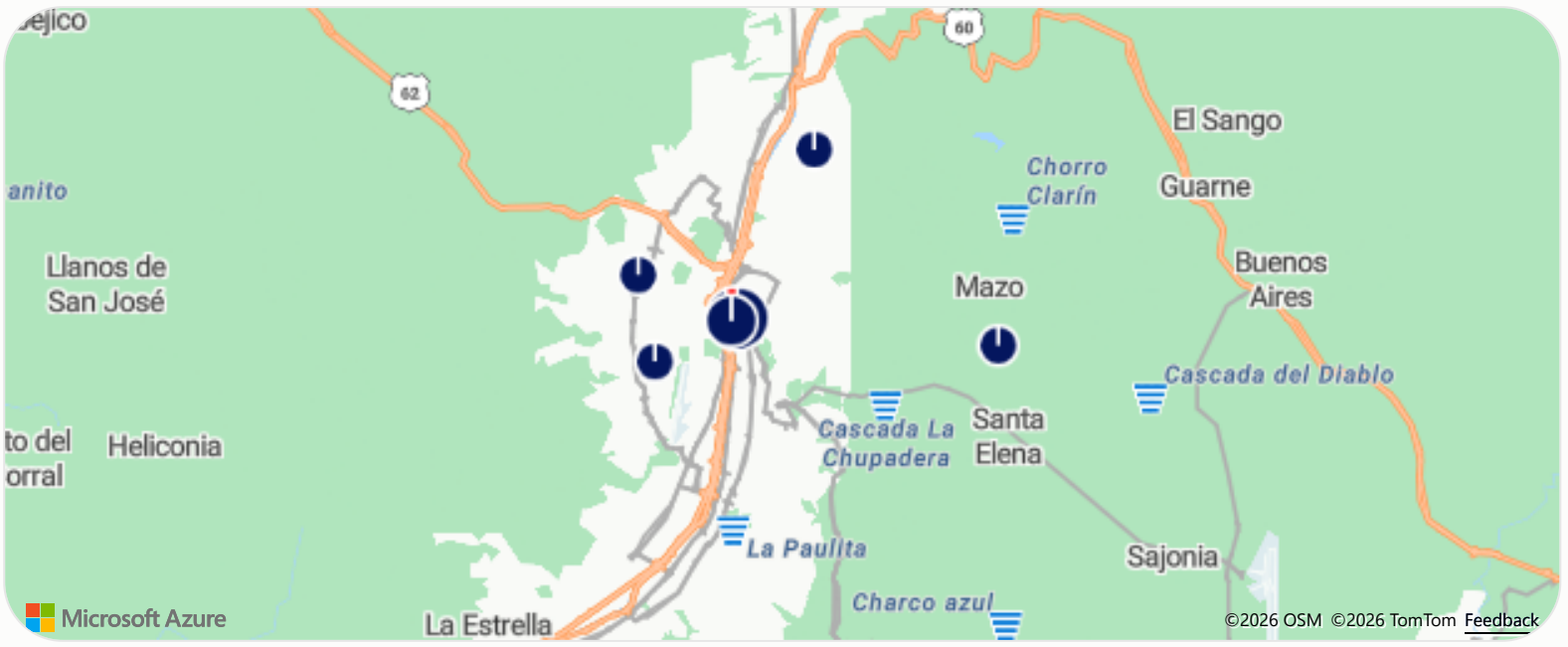


Tipos de requerimientos



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

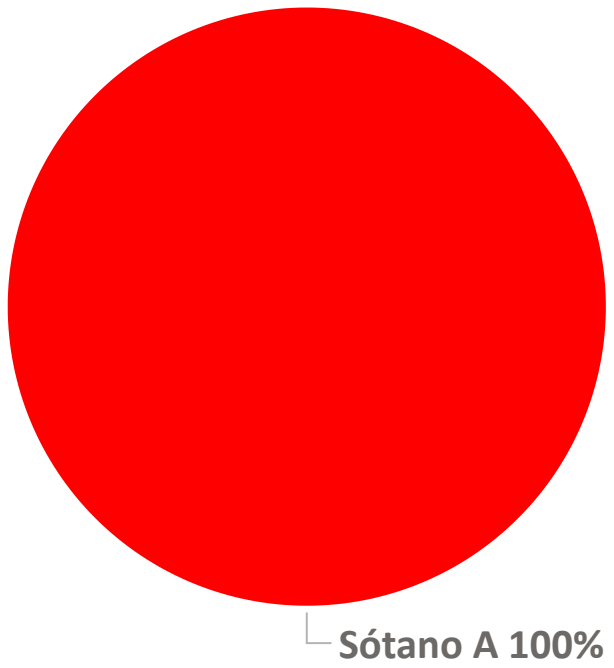
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Incidentes durante el mes **1**





Detalle Incidentes

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Causa	Solución
5981	Sótano A	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	Si	1 días 1 horas 18 minutos	Error en interfaz	Ajustar Configuración

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

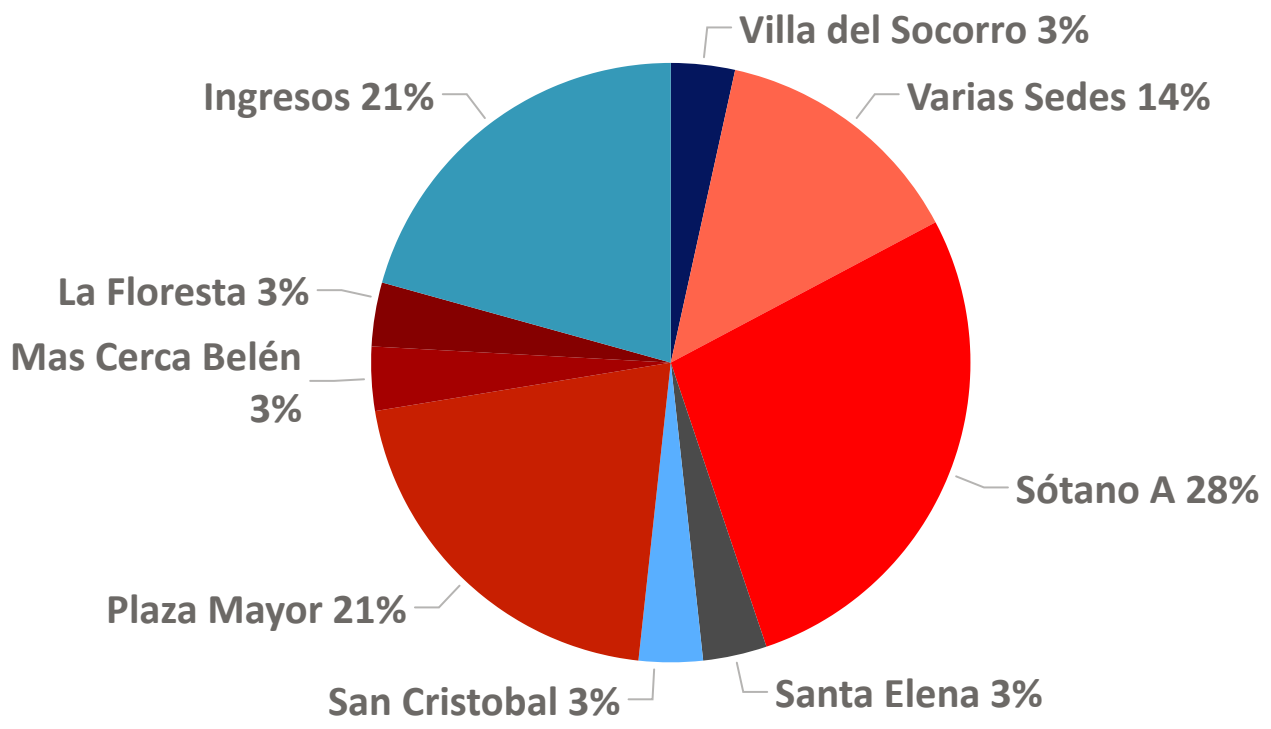
Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

Requerimientos durante el mes 29





Detalle Requerimientos

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
5666	Ingresos	Cerrado	Novedad en modulo de autogestión	No	11 horas 19 minutos	Mejora de las capacidades
5699	Varias Sedes	Cerrado	Novedad en consola	No	5 horas 0 minutos	Caso duplicado / hijo
5722	La Floresta	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	No	1 horas 59 minutos	Configuración del sistema
5756	Sótano A	Cerrado	Novedad en dispensadora	No	7 horas 53 minutos	Acompañamiento en sitio
5757	Ingresos	Cerrado	Novedad en consola	No	7 horas 51 minutos	Configuración del sistema
5761	Ingresos	Cerrado	Solicitud cambio de toner	No	4 días 9 horas 7 minutos	Acompañamiento en sitio
5765	Varias Sedes	Cerrado	Solicitud de configuración en dispensadora	No	20 horas 17 minutos	Configuración del sistema
5791	Ingresos	Cerrado	Novedad llamado pantalla	No	26 minutes	Políticas de seguridad
5797	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad en llamado pantalla	No	1 horas 56 minutos	Configuración del sistema
5801	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad en llamado pantalla	No	2 horas 23 minutos	Causa desconocida
5819	Sótano A	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	Si	1 días 10 horas 1 minutos	Configuración del sistema
5822	Santa Elena	Cerrado	Solicitud de actualización visión center	No	1 días 1 horas 51 minutos	Configuración del sistema
5827	Sótano A	Cerrado	Novedad en dispensadora	Si	8 horas 23 minutos	Configuración del sistema
5830	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	No	52 minutes	Usuario no localizable
5845	San Cristobal	Cerrado	Solicitud de cambio de pantalla	No	1 días 6 horas 39 minutos	Acompañamiento en sitio
5847	Varias Sedes	Cerrado	Configuración en dispensadora	No	16 horas 13 minutos	Configuración del sistema
5848	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad en consola	No	35 minutes	Causa desconocida

Sistemas Sentry · Vive TU Experiencia

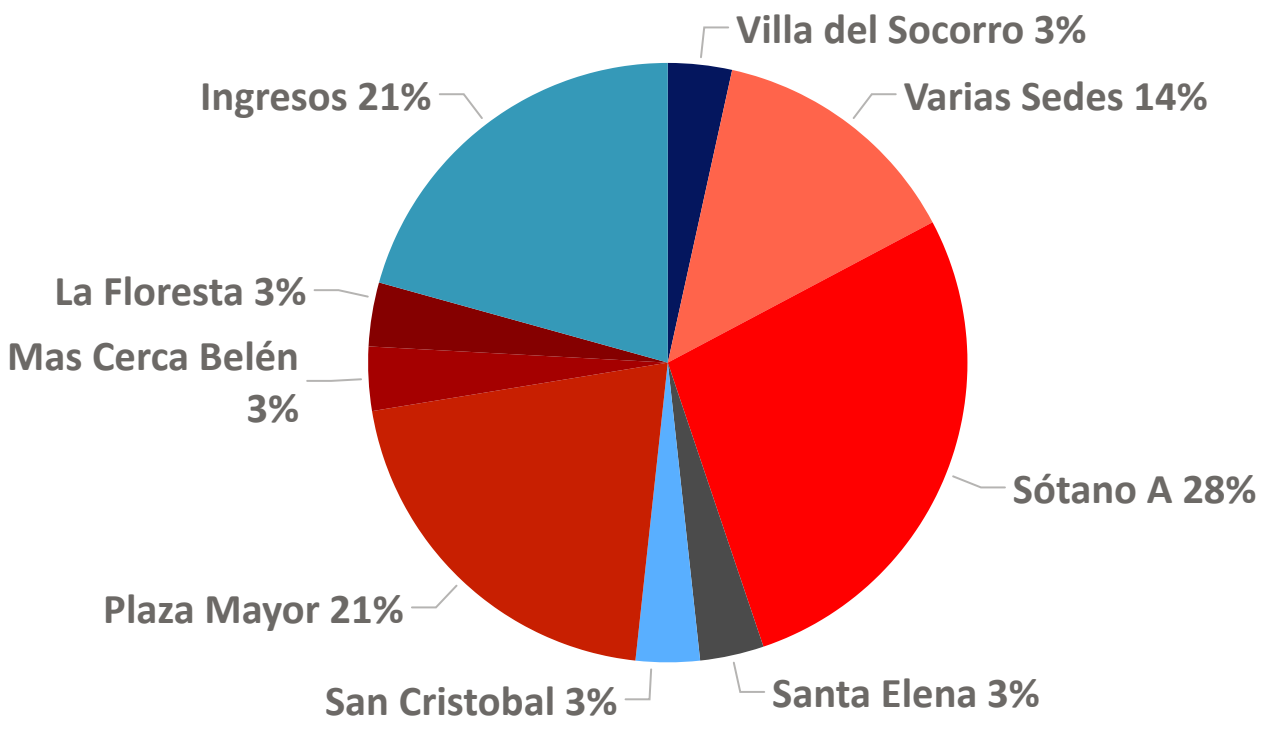
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Requerimientos durante el mes 29





Detalle Requerimientos

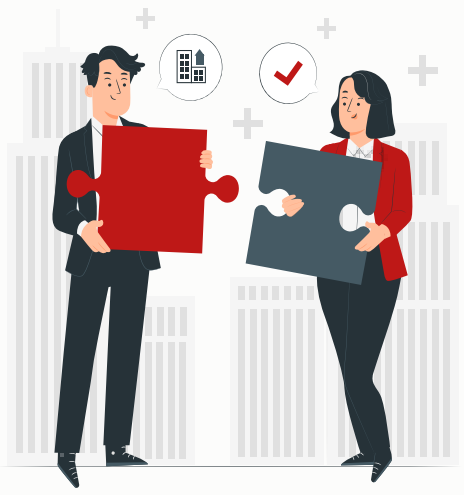
Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
5852	Villa del Socorro	Cerrado	Novedad en agendamiento virtual	No	5 horas 27 minutos	Configuración del sistema
5853	Sótano A	Cerrado	Novedad descarga de reportes	No	5 horas 33 minutos	Entrega / cambios en los reportes
5860	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad en llamado pantalla	No	9 horas 10 minutos	Configuración del sistema
5897	Ingresos	Cerrado	Novedad en reportes	No	7 horas 27 minutos	Entrega / cambios en los reportes
5899	Sótano A	Cerrado	Novedad en agendamiento virtual	Si	10 horas 45 minutos	Configuración del sistema
5900	Varias Sedes	Cerrado	Configuración en dispensadora	No	6 horas 59 minutos	Configuración del sistema
5907	Sótano A	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	No	2 horas 8 minutos	Configuración del sistema
5908	Plaza Mayor	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	No	1 días 13 horas 29 minutos	Acompañamiento en sitio
5912	Mas Cerca Belén	Cerrado	Novedad en consola	Si	1 días 12 horas 35 minutos	Gestión Administrativa
5977	Ingresos	Cerrado	Novedad en asesor en línea	No	4 horas 27 minutos	Configuración del sistema
6006	Sótano A	Cerrado	Novedad en llamado a pantalla	No	3 horas 55 minutos	Configuración del sistema
6014	Sótano A	Cerrado	Configuración en dispensadora	No	7 horas 50 minutos	Configuración del sistema

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

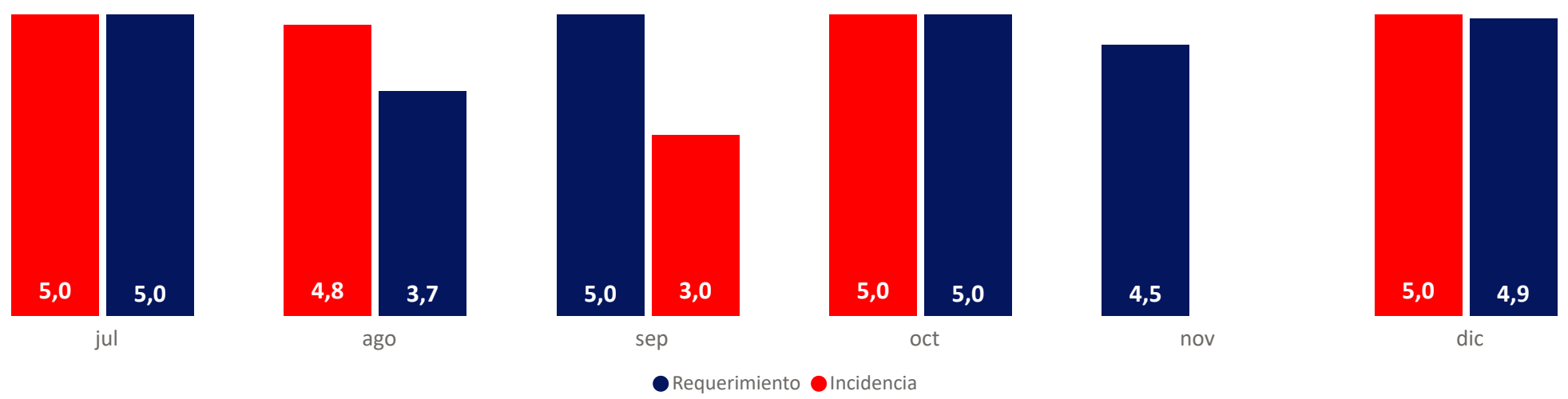
Informe de atención y solución de casos reportados

Satisfacción del Servicio

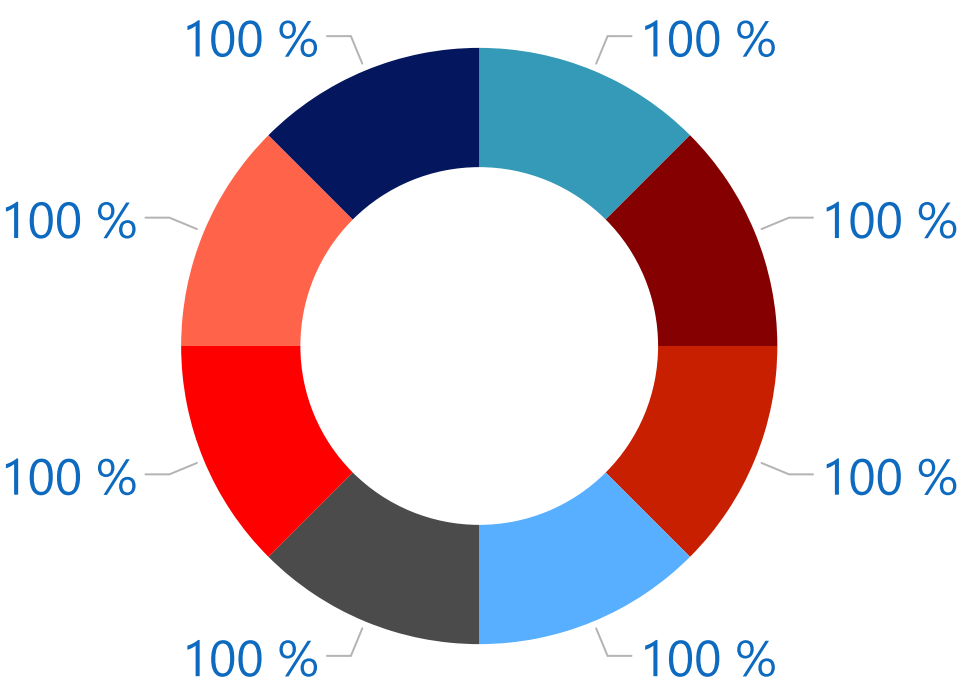


Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
30	17	4,94

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción





100 %

Satisfacción

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

