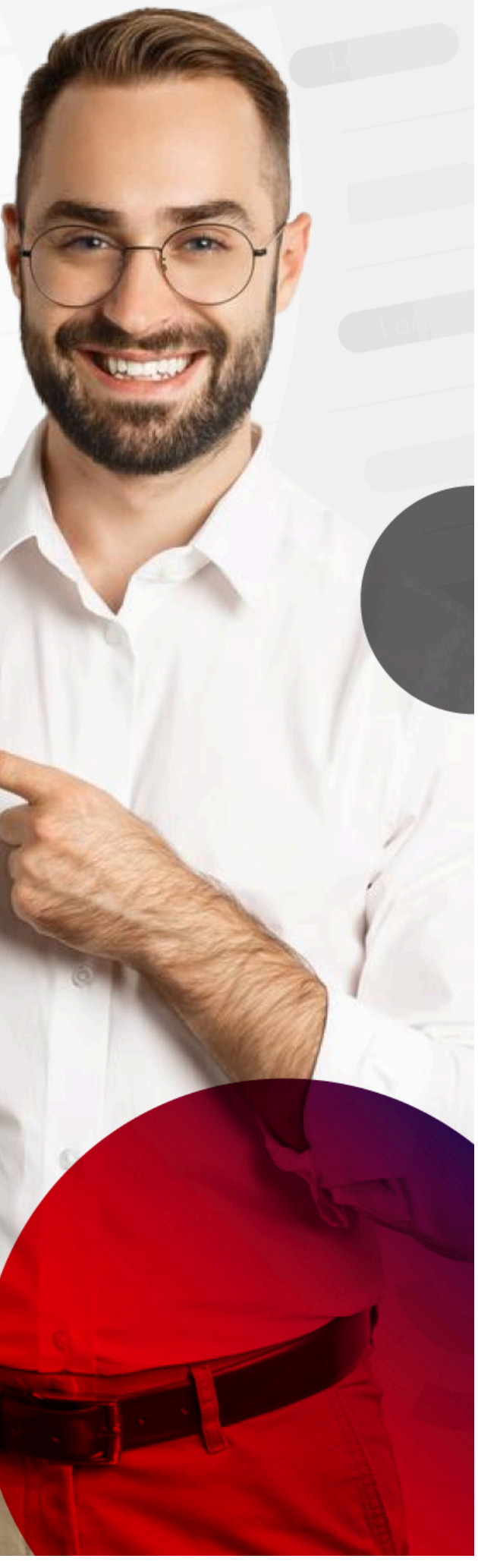
Informe de gestión mensual

MARZO 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

Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

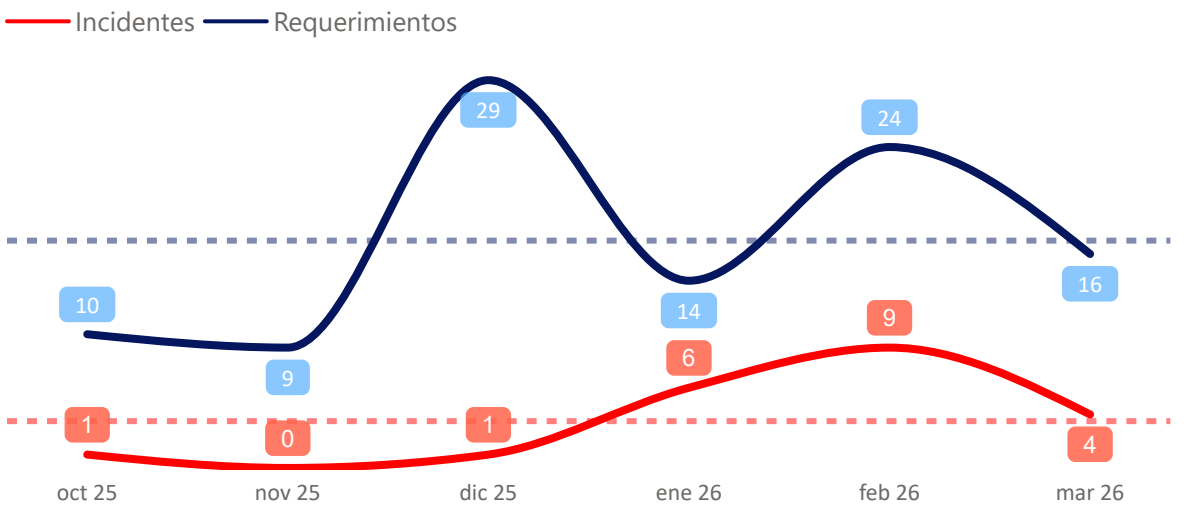
4
Incidentes

16
Requerimientos

0
Mantenimientos

Resumen:

Durante el mes de **marzo** se presentaron **4** incidentes, la causa más representativa fue red inestable o políticas de navegción. Se atendieron **16** requerimientos. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen al **100%.**



Históricos de casos

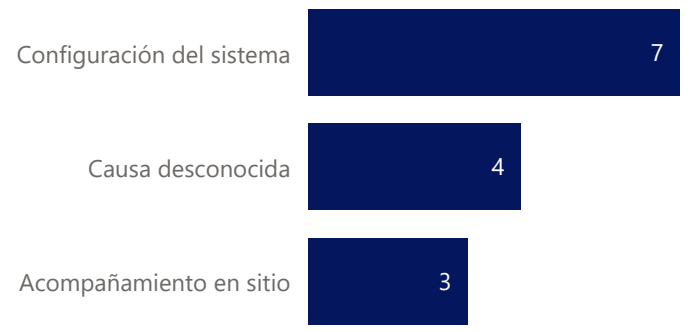
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS



Solicitudes por sedes



Causas de Incidencias

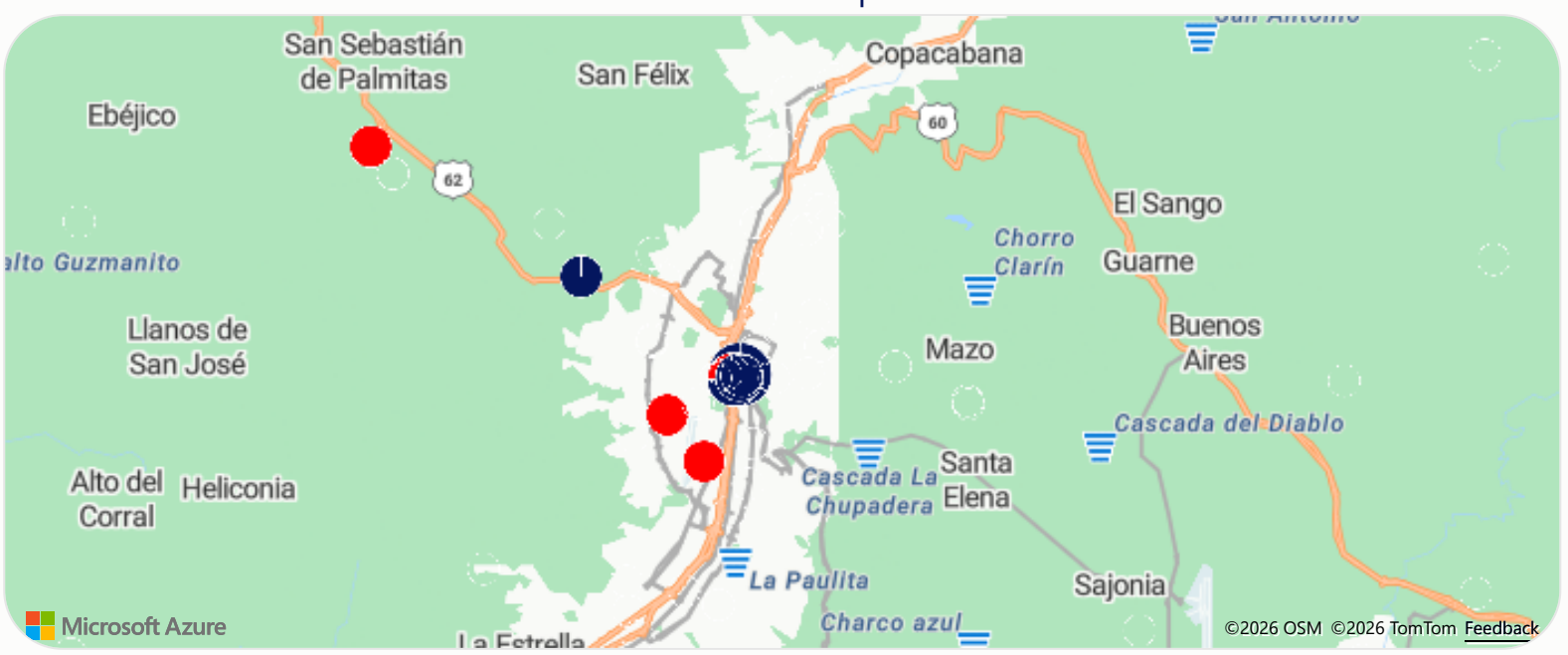


Tipos de requerimientos



Cumplimiento de ANS

Geolocalización de casos por sedes



Oportunidades de mejora Sistemas Sentry

- Aumentar la eficiencia frente al cumplimiento de ANS.

- **ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA**
  1. Inclusión de la columna sede en el formulario de consulta de las citas agendadas.
  2. Performance en la consulta de las agendas disponibles para que se más rápida.
  3. Salto automático de la selección de servicio al calendario y hora.

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

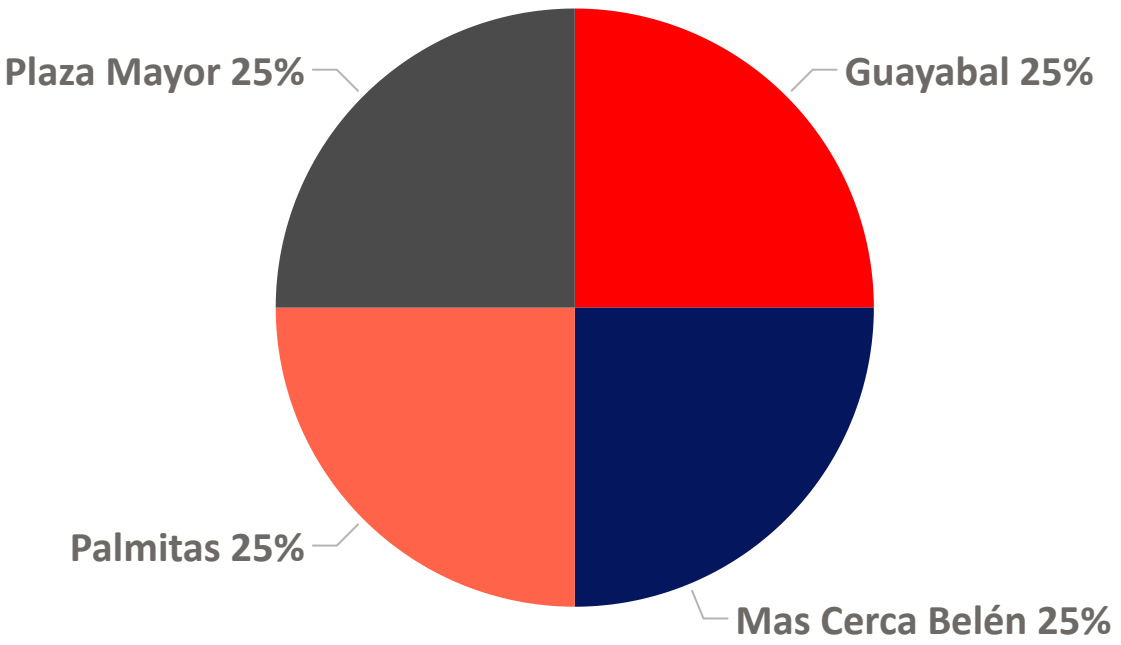
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Incidentes durante el mes **4**





Detalle Incidentes

Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Causa	Solución
7387	Mas Cerca Belén	Cerrado	Disponibilidad del equipo	No	5 horas 50 minutos	Error de hardware o Daño de dispositivo	Cambio de componente
7388	Guayabal	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	4 horas 50 minutos	Desconexiones / Conexiones incorrectas	Ajustar Configuración
7539	Palmitas	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	2 horas 27 minutos	Red inestable o Políticas de navegación	Ajustar Configuración
7693	Plaza Mayor	Resuelto	Anuncio de turnos	No	53 minutos	Red inestable o Políticas de navegación	Ajustar Configuración

Sistemas Sentry · Vive TU Experiencia

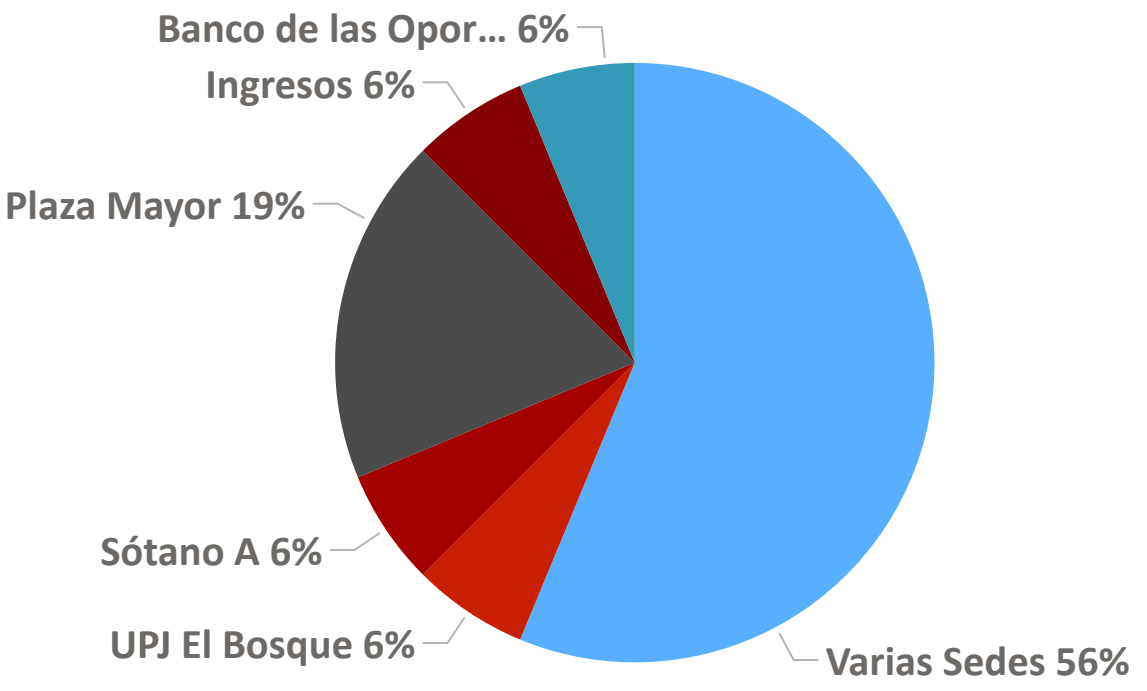
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Requerimientos durante el mes 16





Detalle Requerimientos

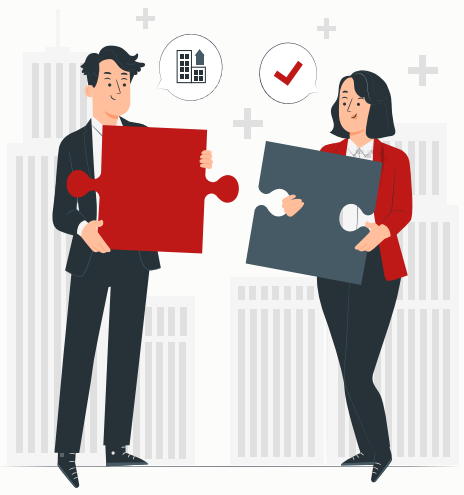
Ticket	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
7334	Ingresos	Cerrado	Novedad en taquilla virtual	No	2 horas 4 minutos	Causa desconocida
7430	Varias Sedes	Cerrado	Disponibilidad del equipo	No	5 horas 46 minutos	Causa desconocida
7432	Varias Sedes	Resuelto	Actualización página	Si	3 días 22 horas 51 minutos	Configuración del sistema
7434	Varias Sedes	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	14 horas 29 minutos	Configuración del sistema
7438	Varias Sedes	Cerrado	Eliminación de sedes	No	9 horas 5 minutos	Configuración del sistema
7472	Varias Sedes	Cerrado	Atención de turnos	No	8 horas 51 minutos	Causa desconocida
7531	Sótano A	Cerrado	Ajustar configuración de taquillas	Si	18 horas 24 minutos	Configuración del sistema
7646	Varias Sedes	Cerrado	Validación funcional – Campo “Número telefónico”	No	20 horas 31 minutos	Configuración del sistema
7651	Plaza Mayor	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	40 minutos	Configuración del sistema
7657	UPJ El Bosque	Resuelto	Distribución de turnos Consola web	No	8 horas 30 minutos	Causa desconocida
7667	Plaza Mayor	Resuelto	Disponibilidad impresión de turnos	No	7 horas 12 minutos	Acompañamiento en sitio
7676	Varias Sedes	Resuelto	Configuración Vision center	No	1 horas 4 minutos	Configuración del sistema
7688	Varias Sedes	Resuelto	Configuración del sistema	No	4 horas 13 minutos	Ajustes en la Configuración del Cliente
7692	Plaza Mayor	Resuelto	Instalación/activación de sistema	Si	1 días 9 horas 19 minutos	Acompañamiento en sitio
7743	Banco de las Oportunidades	En espera	Disponibilidad de equipo impresión de turnos	No	0 segundos	Acompañamiento en sitio
7772	Varias Sedes	Resuelto	Actualización de videos	No	51 minutos	Políticas de seguridad

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

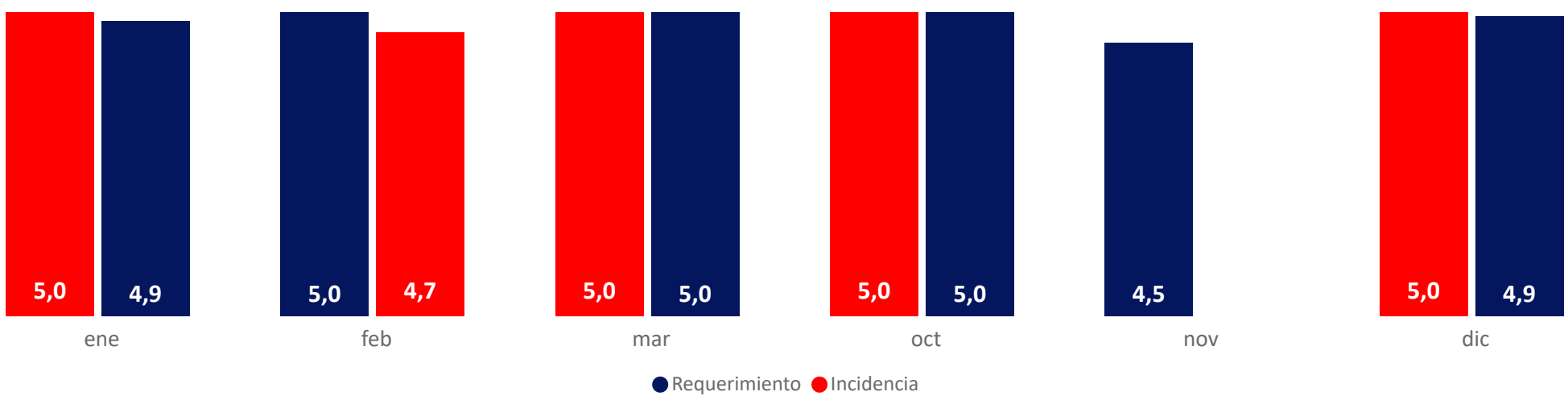
Informe de atención y solución de casos reportados

Satisfacción del Servicio

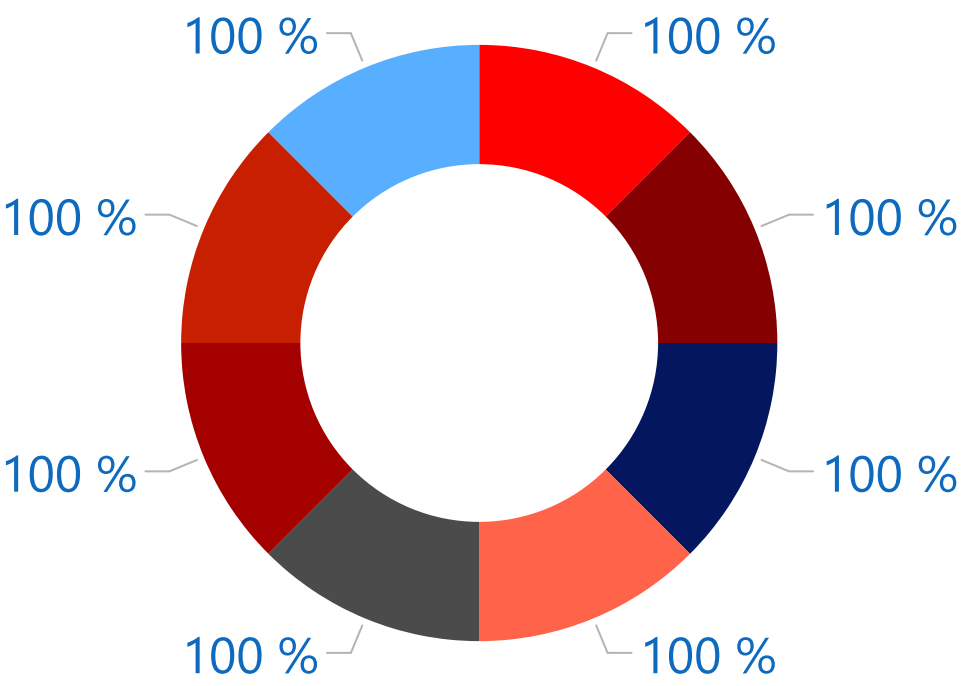


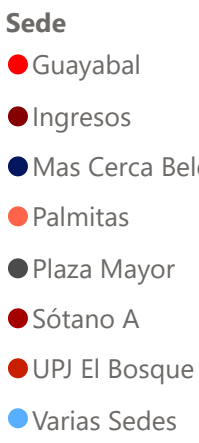
Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
20	11	5,00

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

