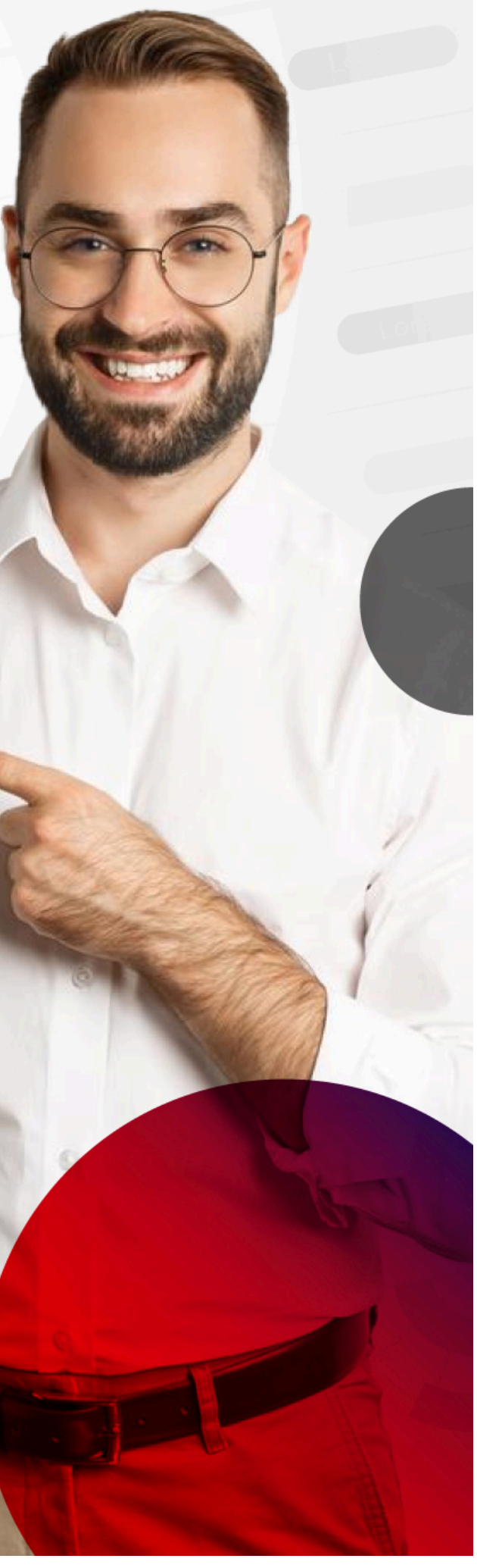
# Informe de gestión mensual

## ABRIL 2026



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

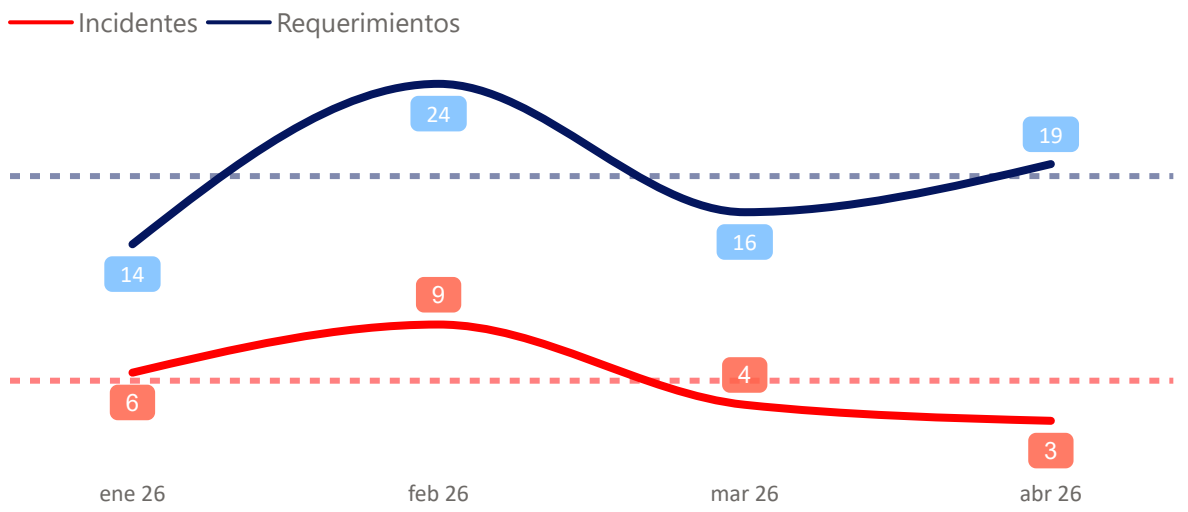
**3**
Incidentes

**19**
Requerimientos

**0**
Mantenimientos

## Resumen:

Durante el mes de **abril** se presentaron **3** incidentes, sin una causa recurrente. Se atendieron **19** requerimientos, en su mayoria debido a configuración del sistema. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen al **100%**.

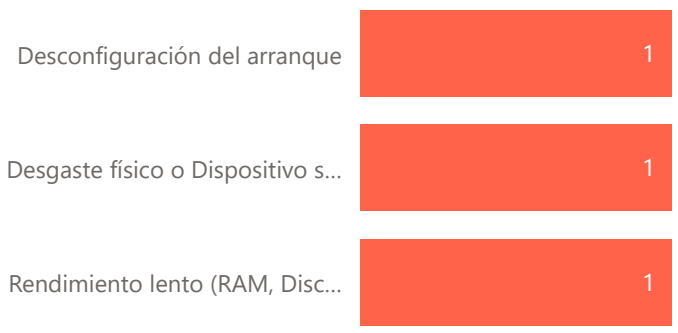



Históricos de casos

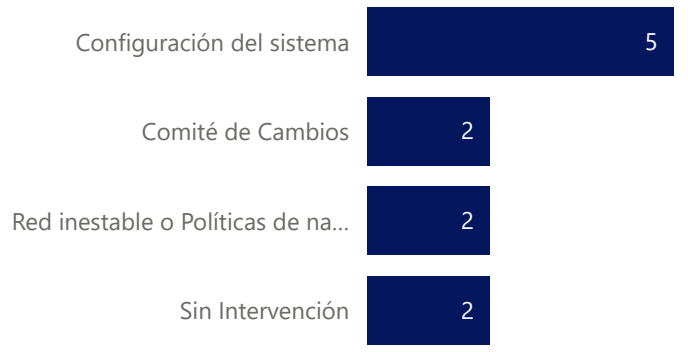
## SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS




Solicitudes por sedes




Causas de Incidencias

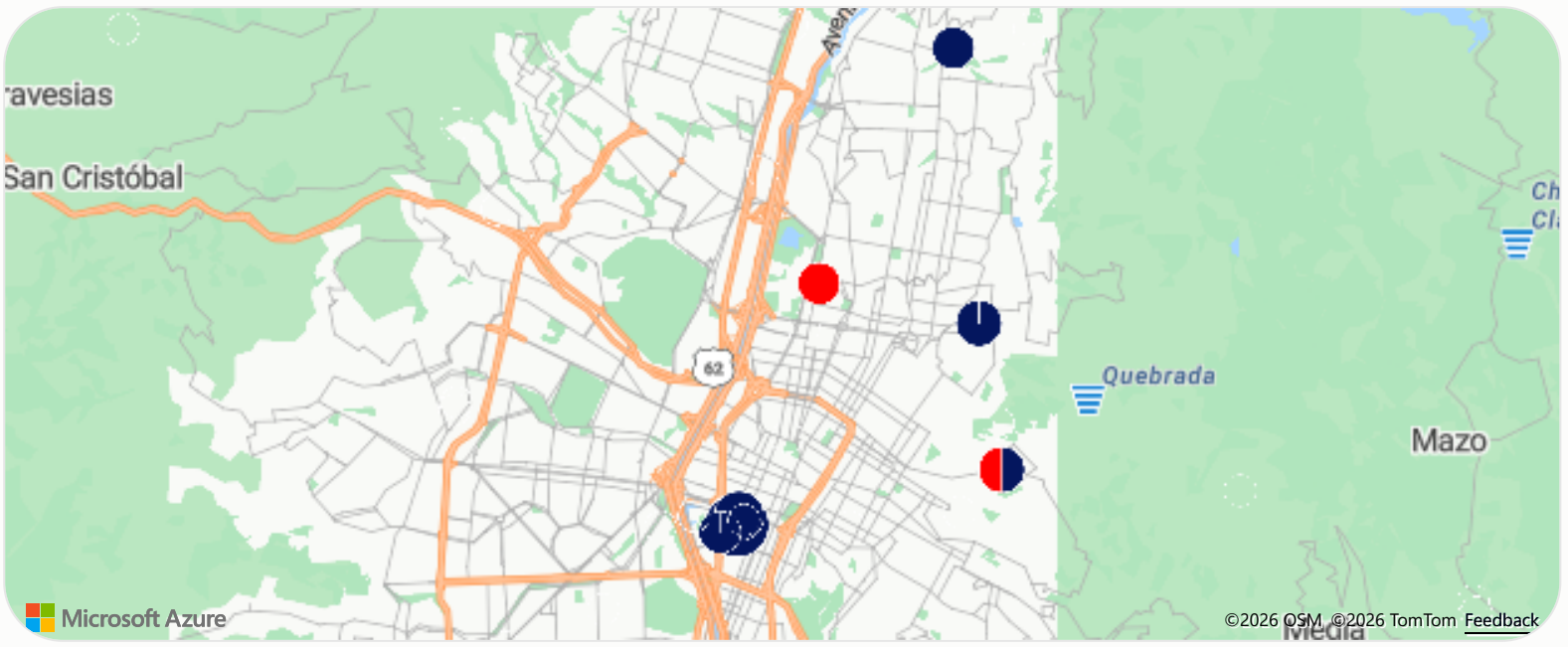



Tipos de requerimientos




Cumplimiento de ANS

Geolocalización de casos por sedes




## Oportunidades de mejora Sistemas Sentry

## 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

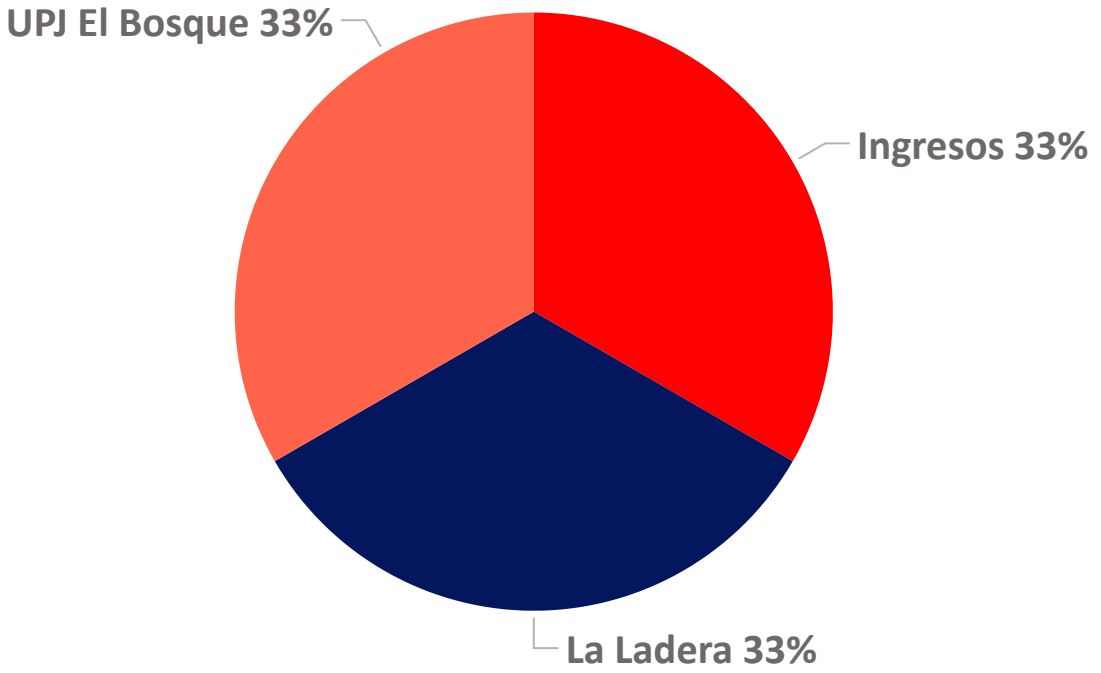
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Incidentes durante el mes **3**






## Detalle Incidentes

| Ticket | Sede | Estado | Asunto | Tiempo superado | Tiempo de solución | Causa | Solución |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8096 | La Ladera | Cerrado | Actualización de TV | No | 4 horas 38 minutos | Desconfiguración del arranque | Ajustar Configuración |
| 8224 | Ingresos | Resuelto | Disponibilidad del equipo impresión kiosko | No | 7 horas 52 minutos | Desgaste físico o Dispositivo sin mantenimiento | Ajuste de papel |
| 8267 | UPJ El Bosque | Resuelto | Emisión de turnos en dispensadora | No | 2 horas 52 minutos | Rendimiento lento (RAM, Disco, Procesador) | Ajustar Configuración |

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

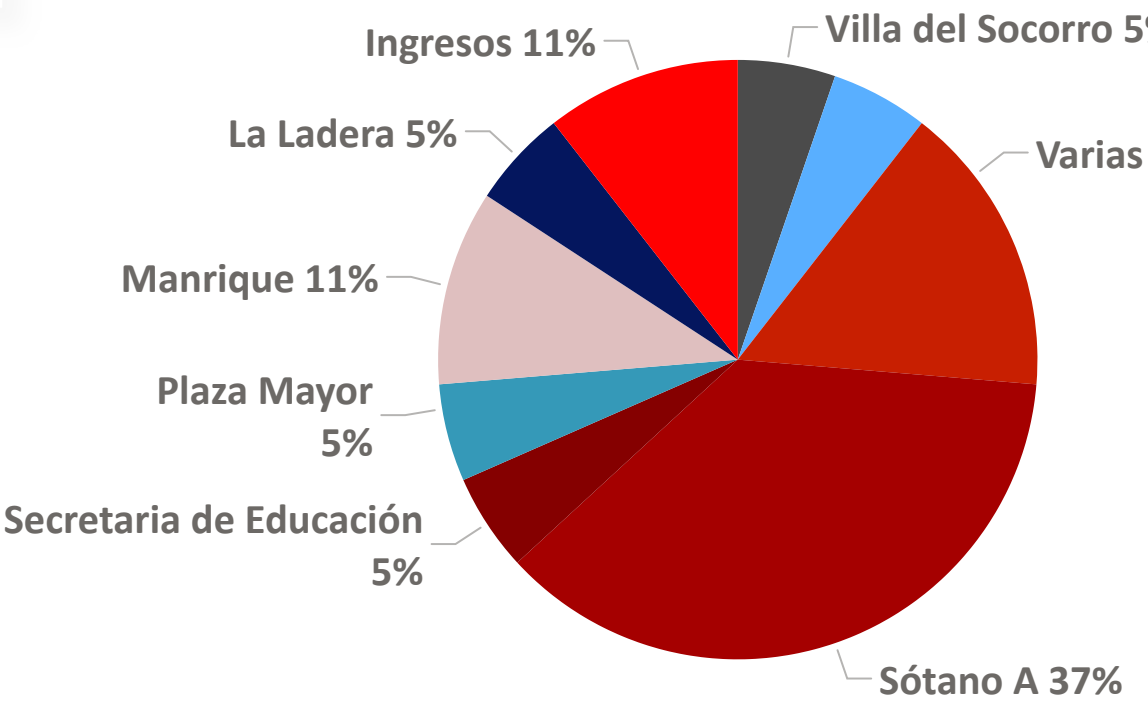
Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

## Requerimientos durante el mes 19






## Detalle Requerimientos

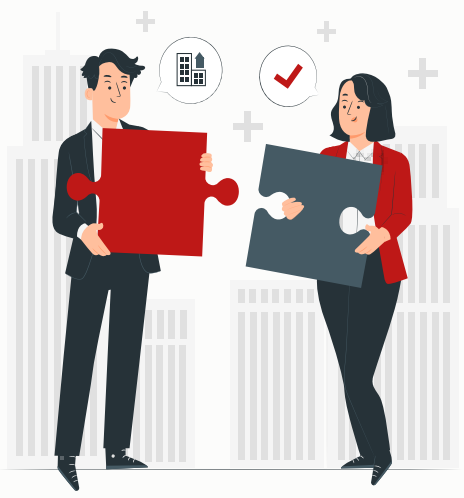
| Ticket | Sede | Estado | Asunto | Tiempo superado | Tiempo de solución | Tipo de solicitud |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7870 | Ingresos | Cerrado | Fallas en impresora de turnos | No | 29 minutos | Causa desconocida |
| 7923 | La Ladera | Cerrado | Disponibilidad del equipo - Dispensadora | No | 4 horas 29 minutos | Desconexiones o Conexiones incorrectas |
| 7937 | Sótano A | Resuelto | Gestión de colas en consola | Si | 4 días 23 horas 24 minutos | Disponibilidad del servicio |
| 7965 | Sótano A | Cerrado | Anuncio de turnos | Si | 8 horas 56 minutos | Red corporativa |
| 7998 | Ingresos | Cerrado | Instalación/activación de sistema | No | 1 días 9 horas 3 minutos | Configuración del sistema |
| 8035 | Varias Sedes | Cerrado | Disponibilidad del equipo - Dispensadora | No | 12 horas 25 minutos | Red inestable o Políticas de navegación |
| 8085 | Manrique | Cerrado | Anuncio de turnos | No | 2 horas 38 minutos | Configuración del sistema |
| 8186 | Plaza Mayor | Resuelto | Disponibilidad de equipo player | No | 6 horas 33 minutos | Red inestable o Políticas de navegación |
| 8192 | Villa del Socorro | Resuelto | Disponibilidad equipos modulo turnos | No | 2 horas 49 minutos | Sin Intervención |
| 8212 | Sótano A | En curso | Agendamiento | Si | 0 segundos | Configuración del sistema |
| 8217 | Sótano A | Resuelto | Acompañamiento en sede | No | 18 horas 7 minutos | Acompañamiento en sitio |
| 8219 | Manrique | Resuelto | Atención turnos Consola web | No | 51 minutos | Dispositivo / Software fuera del contrato de soporte |
| 8222 | Sótano A | Resuelto | Configuración agendamiento | No | 1 horas 51 minutos | Comité de Cambios |
| 8236 | Sótano A | Resuelto | Gestión de colas en consola | No | 8 horas 46 minutos | Comité de Cambios |
| 8237 | Secretaria de Educación | Resuelto | Solicitud errada | No | 58 minutos | Solicitud de información |
| 8250 | Sótano A | Resuelto | Emisión de turnos en dispensadora | No | 5 horas 51 minutos | Hardware Instalación/Configuración/Daño de Equipos |
| 8268 | Varias Sedes | Resuelto | Configuración del sistema | No | 39 minutos | Configuración del sistema |
| 8358 | Varias Sedes | Resuelto | Disponibilidad del equipo - Dispensadora | No | 4 horas 33 minutos | Configuración del sistema |
| 8365 | Veinte de Julio | Resuelto | Nueva solicitud de soporte | No | 2 horas 8 minutos | Sin Intervención |

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

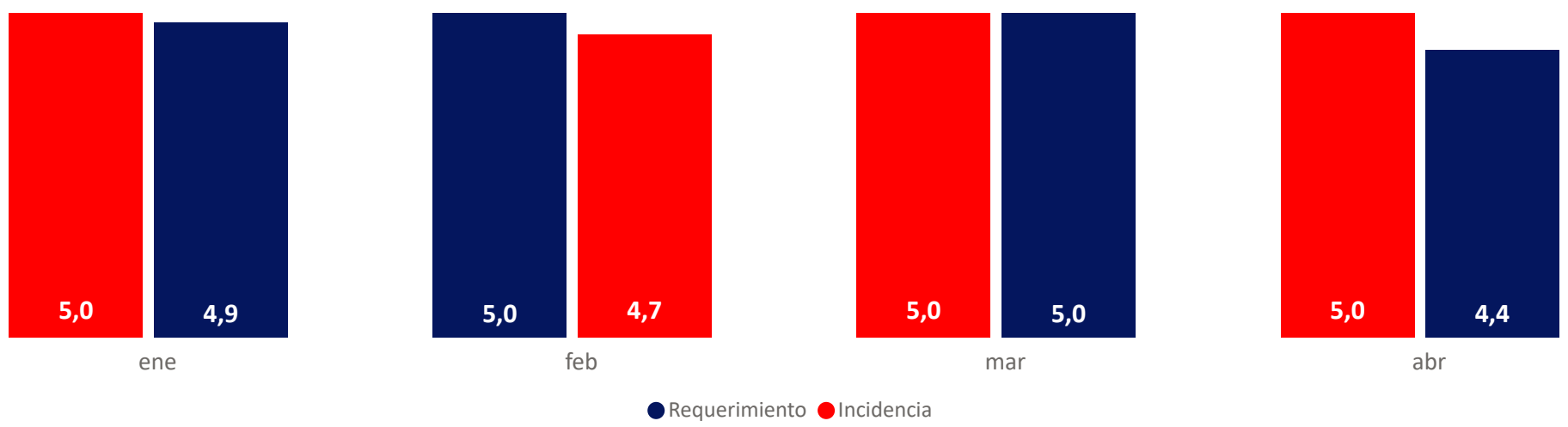
Informe de atención y solución de casos reportados

## Satisfacción del Servicio

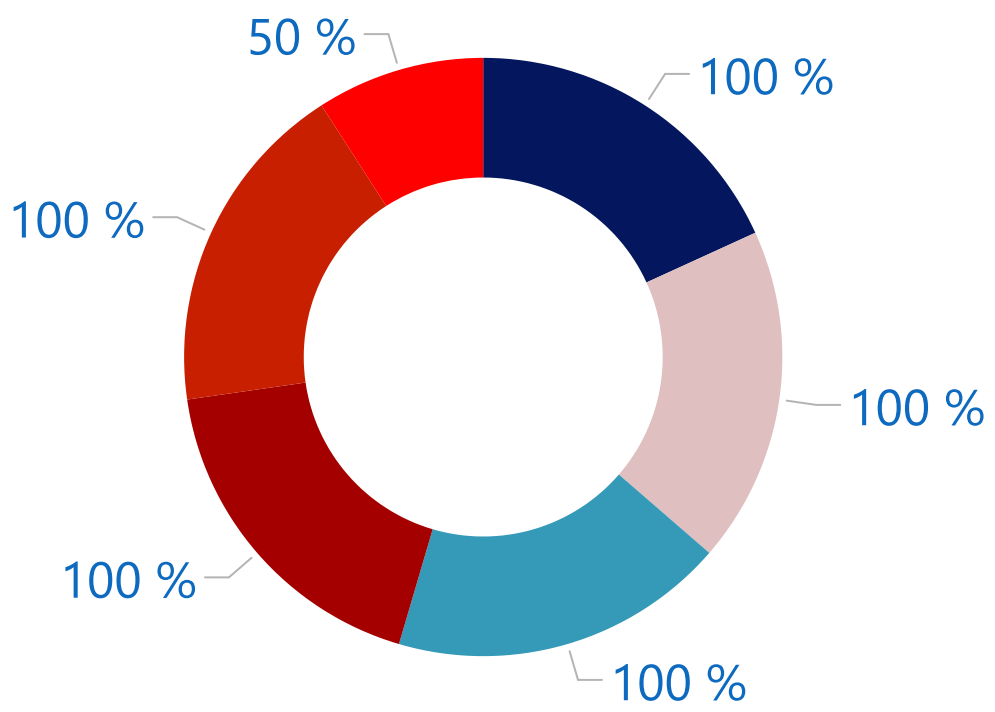


| Casos Totales | Casos Encuestados | Promedio de Calificación |
|---|---|---|
| 22 | 9 | 4,56 |

### Histórico de calificación




### Índice de Satisfacción




89 %
Satisfacción


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