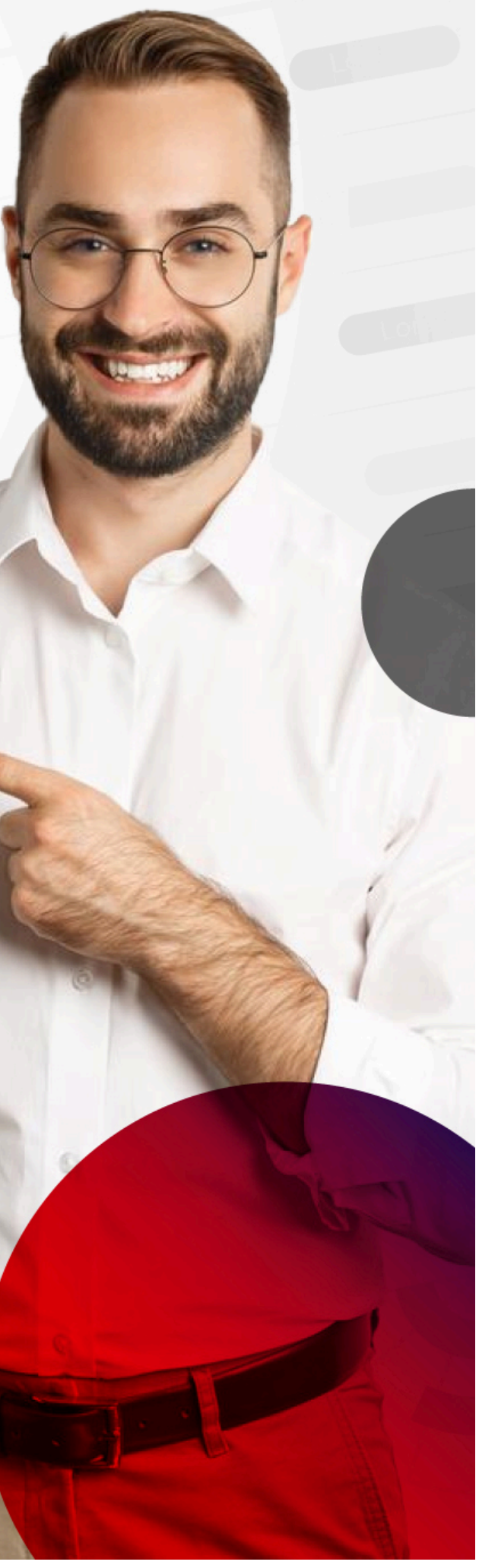
Informe de gestión mensual

MAYO 2026



Sistemas Sentry

Vive TU Experiencia

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

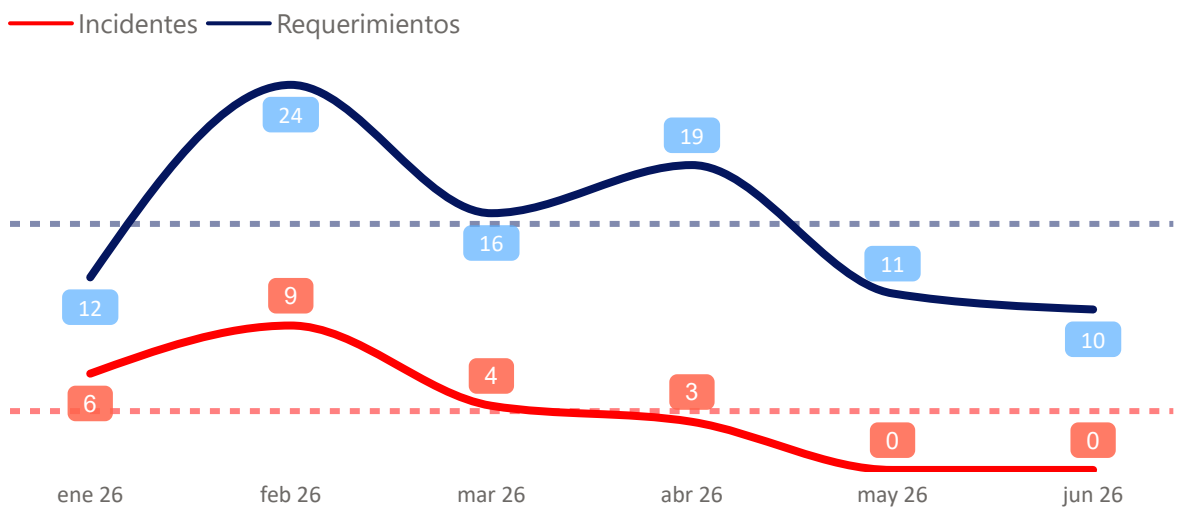
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

0
Incidentes

11
Requerimientos

Resumen:

Durante el mes de mayo se presentaron **0** incidentes manifestando con esto la estabilidad del Servicio. Se atendieron **11** requerimientos. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen al **100%.**



Históricos de casos

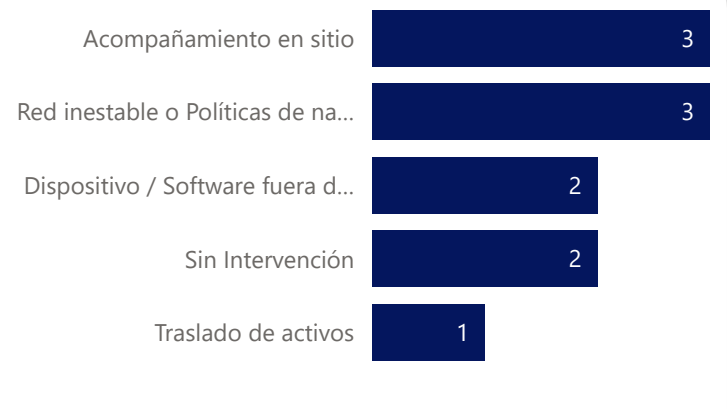
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS

No Aplica

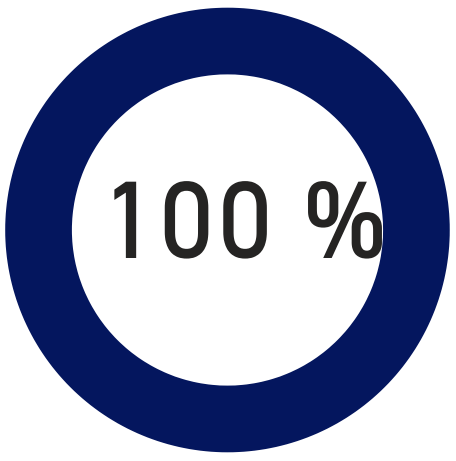
Solicitudes por sedes

No Aplica

Causas de Incidencias

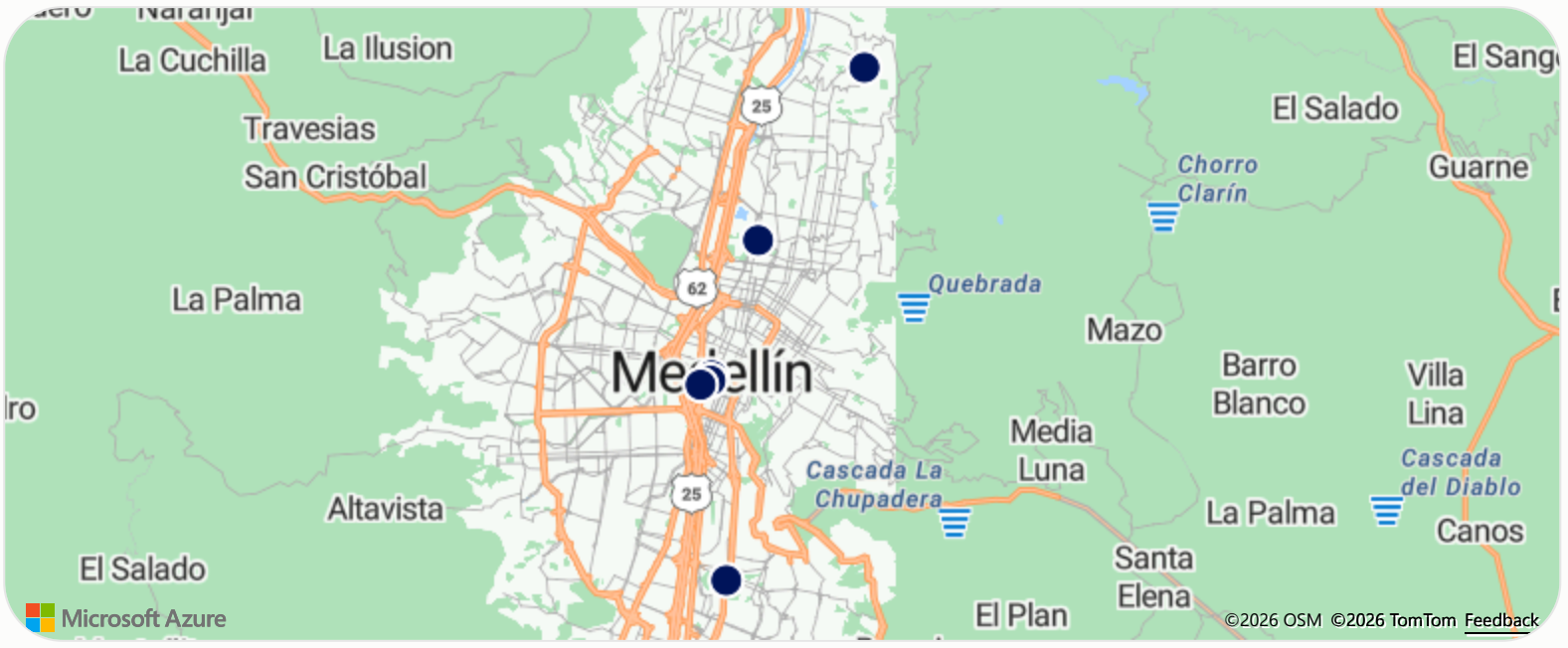


Tipos de requerimientos



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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

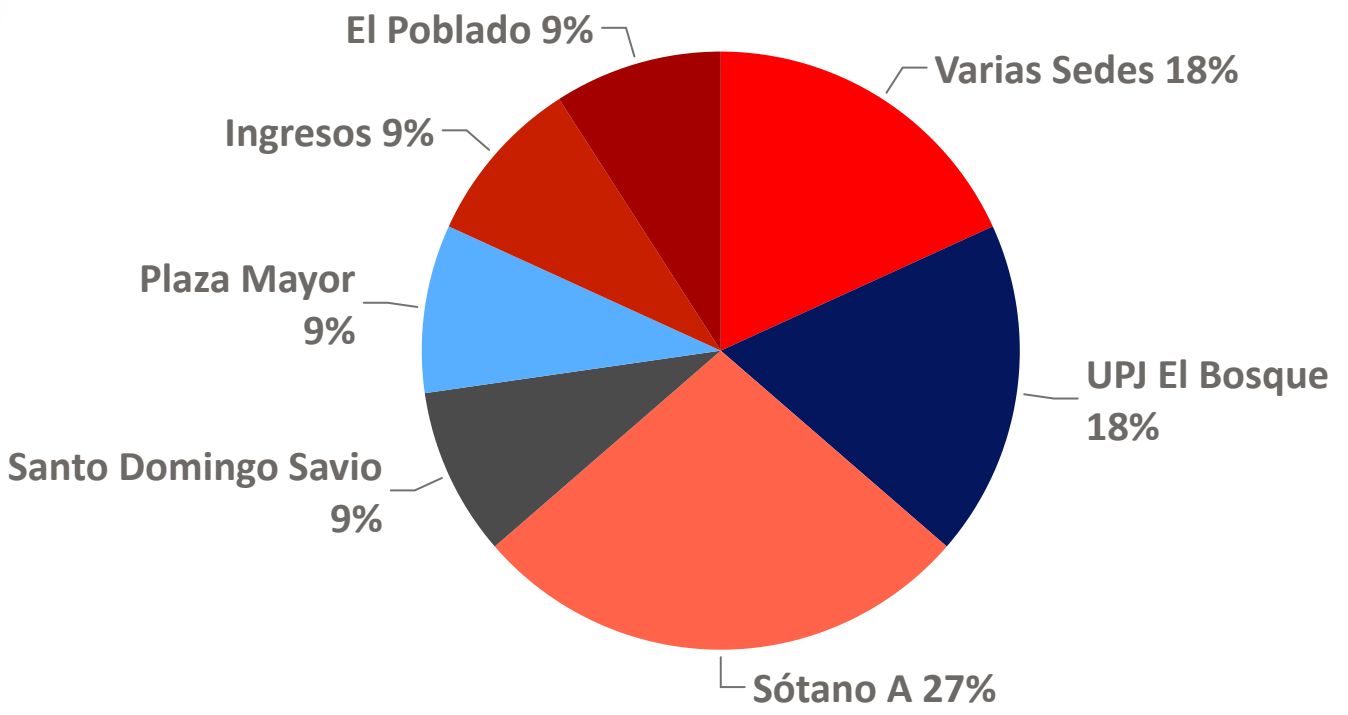
Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Sistemas Sentry
Vive TU Experiencia

Requerimientos durante el mes 11





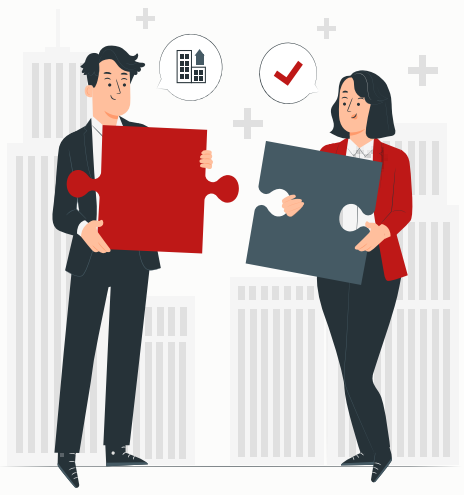
Detalle Requerimientos

Ticket	Dia	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
8377	4 may	Ingresos	Cerrado	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	5 horas 34 minutos	Dispositivo / Software fuera del contrato de soporte
8414	5 may	Sótano A	Cerrado	Acompañamiento en sitio	No	9 horas 20 minutos	Acompañamiento en sitio
8415	5 may	UPJ El Bosque	Cerrado	Emisión de turnos en dispensadora	No	1 horas 29 minutos	Sin Intervención
8429	6 may	Santo Domingo Savio	Cerrado	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	5 horas 10 minutos	Red inestable o Políticas de navegación
8473	7 may	Varias Sedes	Cerrado	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	2 horas 18 minutos	Red inestable o Políticas de navegación
8515	11 may	UPJ El Bosque	Cerrado	Acompañamiento en sitio	No	13 horas 23 minutos	Acompañamiento en sitio
8516	11 may	Sótano A	Cerrado	Acompañamiento en sitio	No	19 horas 23 minutos	Acompañamiento en sitio
8541	12 may	Varias Sedes	Cerrado	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	1 horas 56 minutos	Red inestable o Políticas de navegación
8558	13 may	Sótano A	Cerrado	Acompañamiento en sitio	No	3 horas 25 minutos	Traslado de activos
8777	22 may	Plaza Mayor	Resuelto	Anuncio de turnos	No	1 horas 12 minutos	Sin Intervención
8838	27 may	El Poblado	Resuelto	Anuncio de turnos	No	12 horas 29 minutos	Dispositivo / Software fuera del contrato de soporte

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

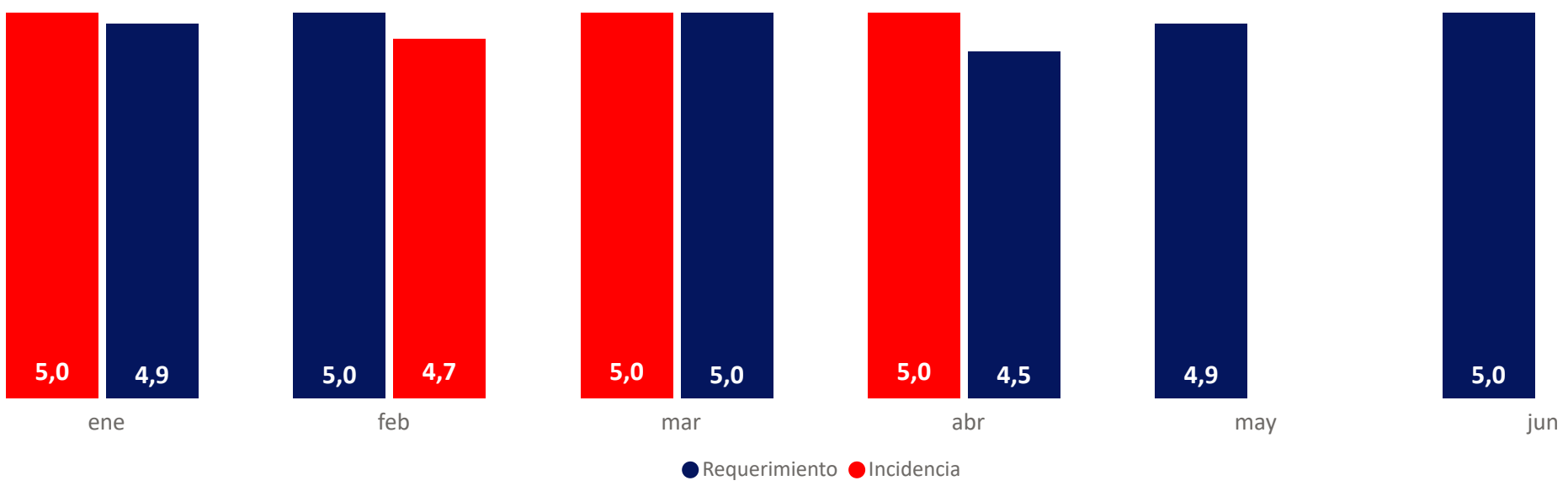
Informe de atención y solución de casos reportados



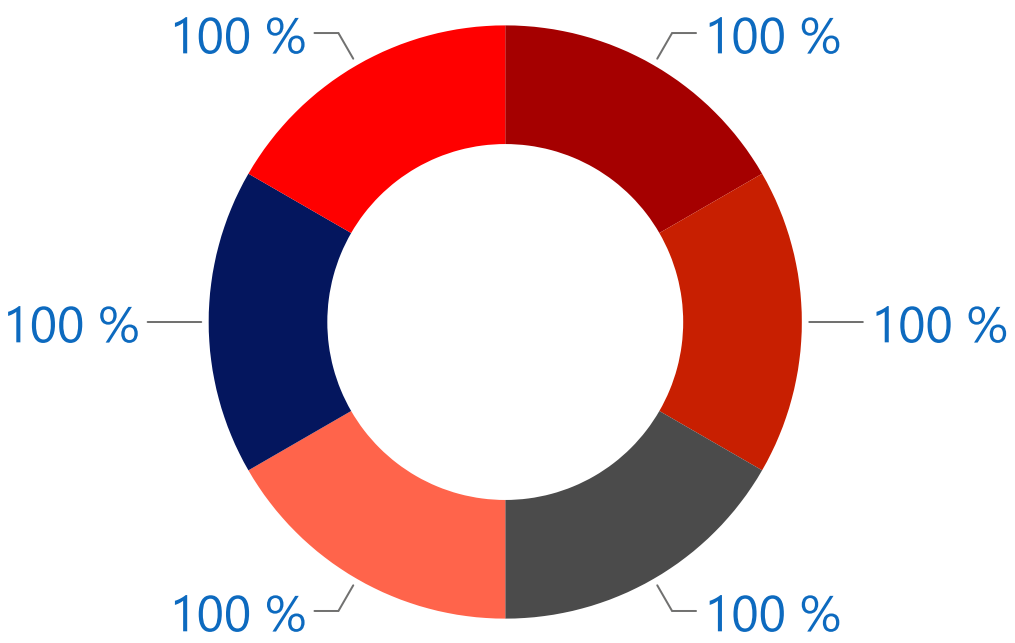
Satisfacción del Servicio

Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
11	7	4,86

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción



Sede
- El Poblado
- Ingresos
- Santo Domingo Savio
- Sótano A
- UPJ El Bosque
- 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

