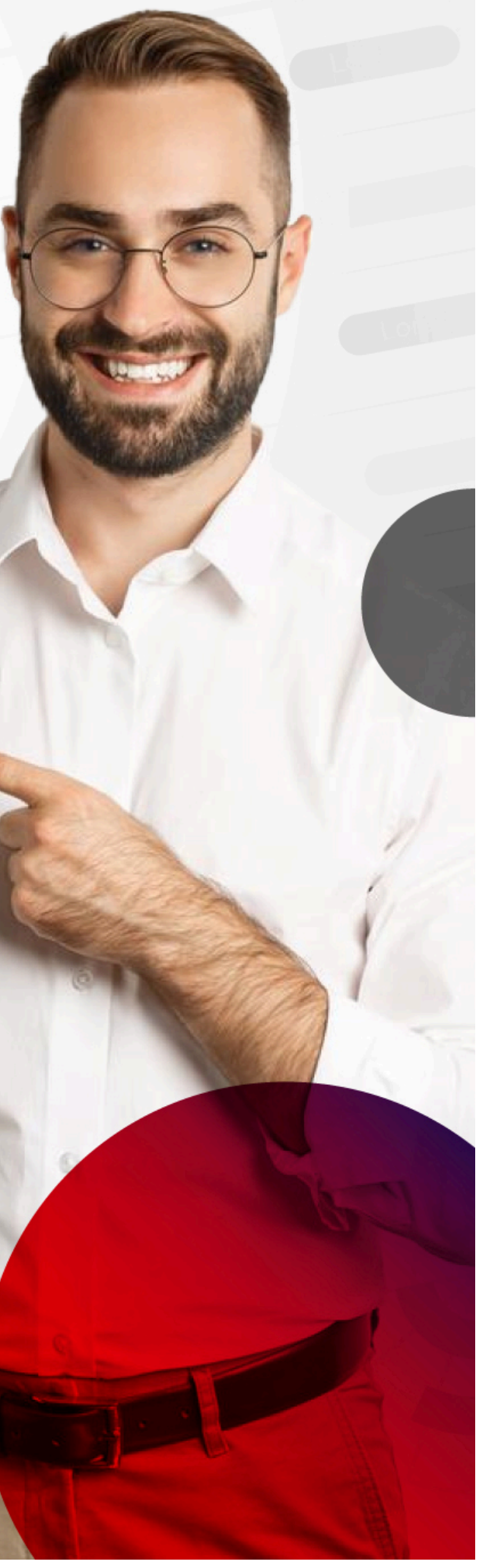
Informe de gestión mensual

JUNIO 2026



Sistemas Sentry

Vive TU Experiencia

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

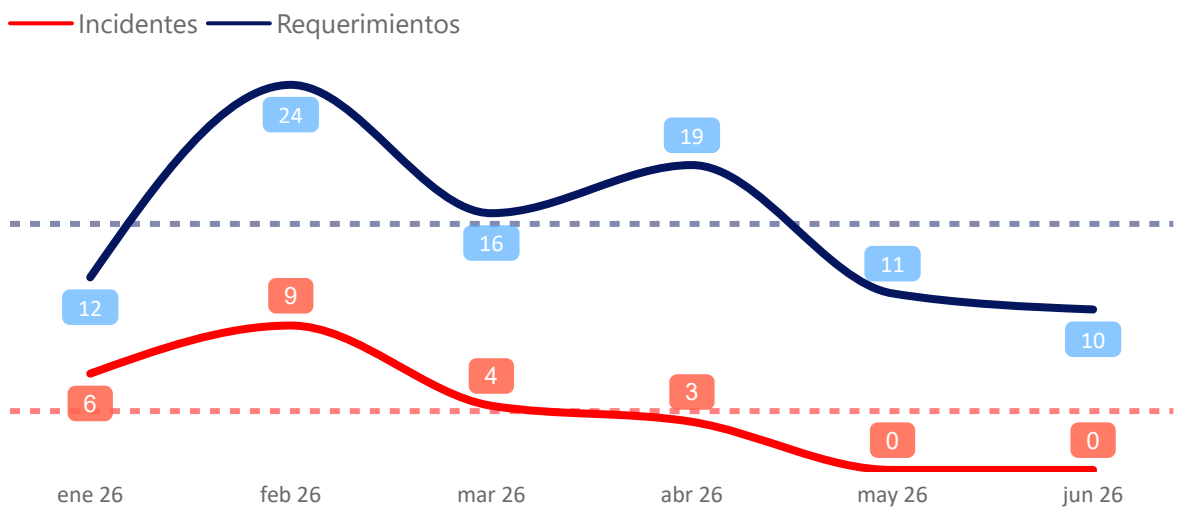
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

0
Incidentes

10
Requerimientos

Resumen:

Durante el mes de junio se presentaron **0** incidentes manifestando con esto la estabilidad del Servicio. Se atendieron **10** requerimientos. Los acuerdos de nivel de servicio se cumplen al **100%.**



Históricos de casos

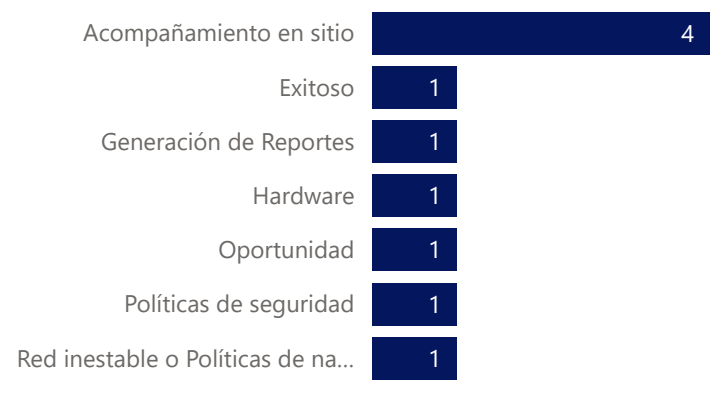
SEDES, CAUSAS Y TIPOS DE REQUERIMIENTOS

No Aplica

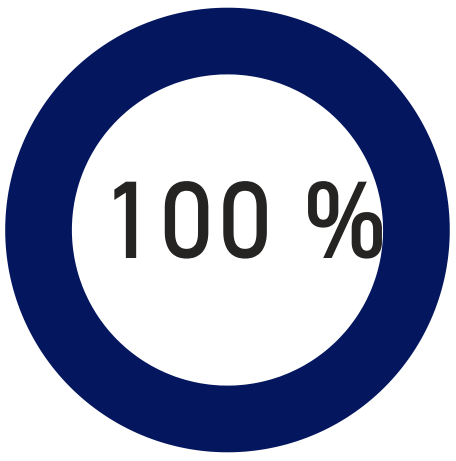
Solicitudes por sedes

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

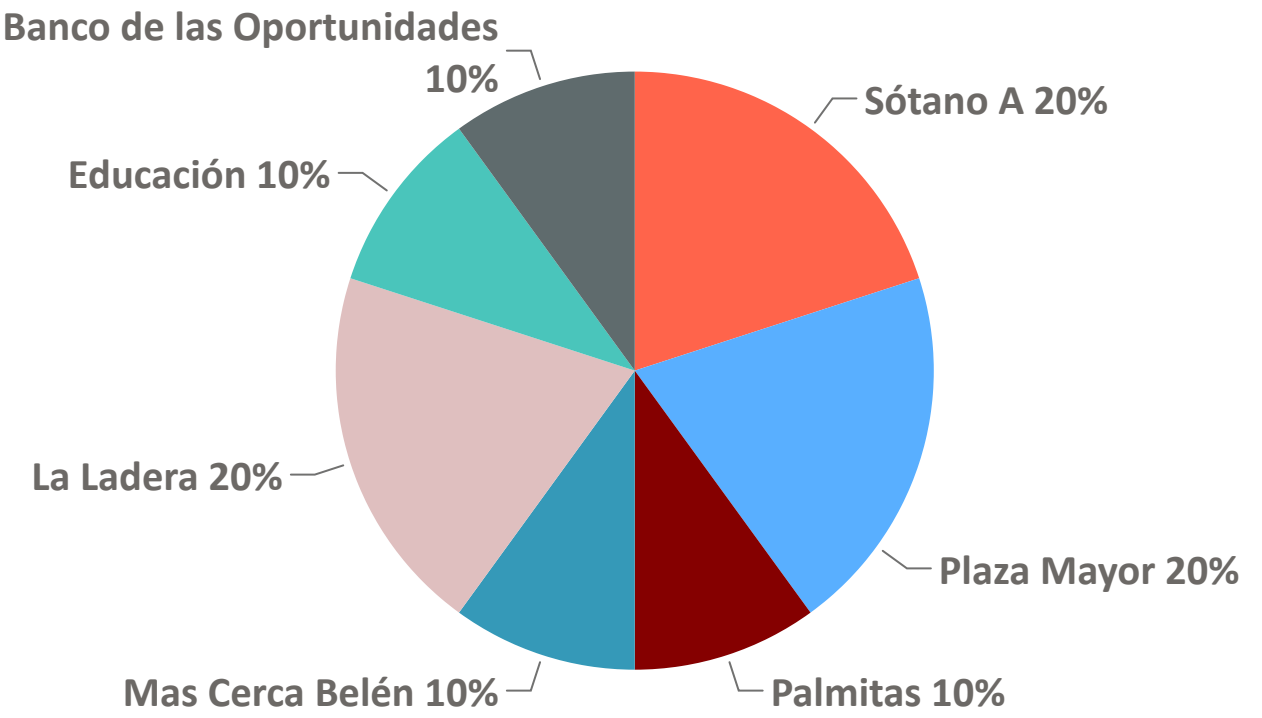
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

Informe de atención y solución de casos reportados

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Requerimientos durante el mes 10





Detalle Requerimientos

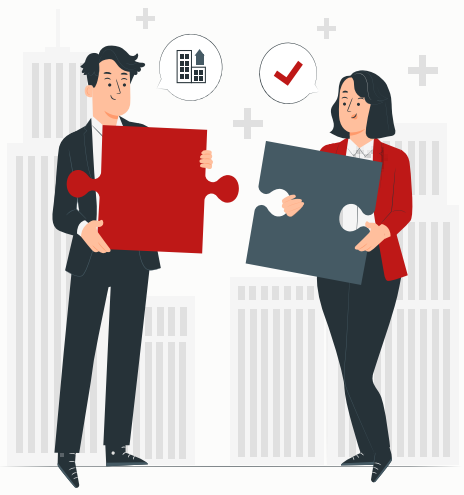
Ticket	Dia	Sede	Estado	Asunto	Tiempo superado	Tiempo de solución	Tipo de solicitud
8995	4 jun	Mas Cerca Belén	Cerrado	Atención de turnos	No	15 minutos	Políticas de seguridad
9039	10 jun	La Ladera	Cerrado	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	17 horas 33 minutos	Hardware
9040	10 jun	Sótano A	Cerrado	Disponibilidad del equipo - Asesor en línea	No	5 horas 35 minutos	Red inestable o Políticas de navegación
9129	18 jun	Sótano A	Resuelto	Generación / exportación de reportes	No	5 horas 42 minutos	Generación de Reportes
9163	22 jun	Educación	Resuelto	Acompañamiento en sitio	No	7 horas 19 minutos	Acompañamiento en sitio
9212	24 jun	Plaza Mayor	Resuelto	Solicitud de acompañamiento	No	19 horas 0 minutos	Acompañamiento en sitio
9213	24 jun	Banco de las Oportunidades	Resuelto	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	19 horas 54 minutos	Acompañamiento en sitio
9264	25 jun	Palmitas	Resuelto	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	18 horas 34 minutos	Exitoso
9272	25 jun	Plaza Mayor	Resuelto	Disponibilidad del equipo - Dispensadora	No	9 horas 17 minutos	Oportunidad
9331	26 jun	La Ladera	Resuelto	Acompañamiento en sitio	No	8 horas 0 minutos	Acompañamiento en sitio

Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

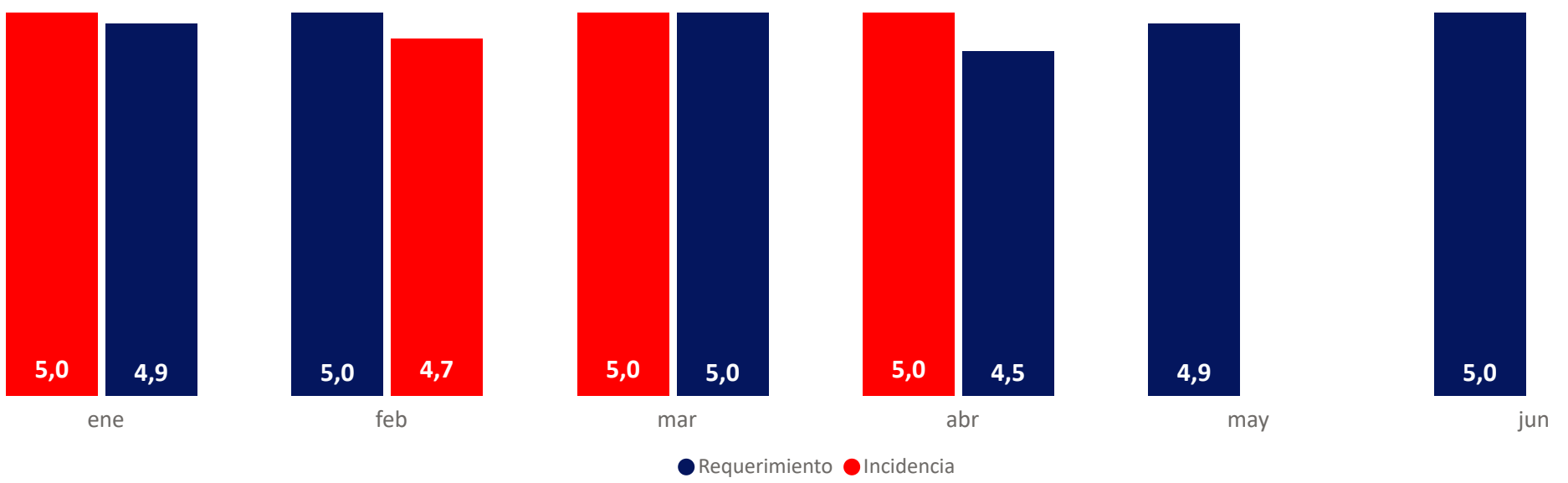
Informe de atención y solución de casos reportados

Satisfacción del Servicio

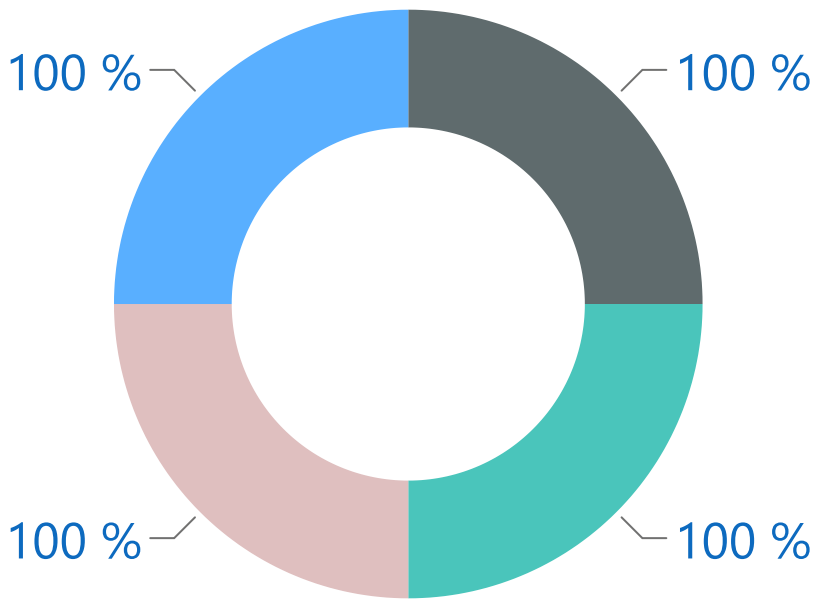


Casos Totales	Casos Encuestados	Promedio de Calificación
10	6	5,00

Histórico de calificación



Índice de Satisfacción



Sede
- Banco de las Oportunidades
- Educación
- La Ladera
- Plaza Mayor

100 %
Satisfacción

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

