

## Indicadores Mesa de Ayuda

<b>Empresa:</b>	C.I. Tequendama S.A.S. <b>P. Refineria</b>
<b>Periodo:</b>	Abr - Jun
<b>Total Casos:</b>	<b>27</b>
<b>Total Casos Abiertos:</b>	<b>0</b>
<b>Total Casos Cerrados:</b>	<b>27</b>

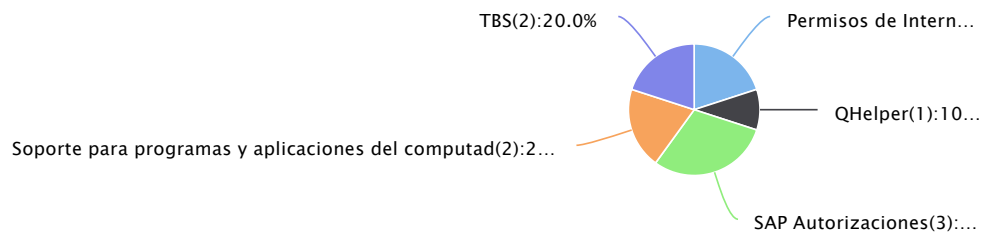
En el periodo comprendido entre **Abr y Jun** se abrieron 27, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 10 casos de soporte
- 11 casos sobre asignación de recursos
- 6 casos reportando daños

## SOPORTE

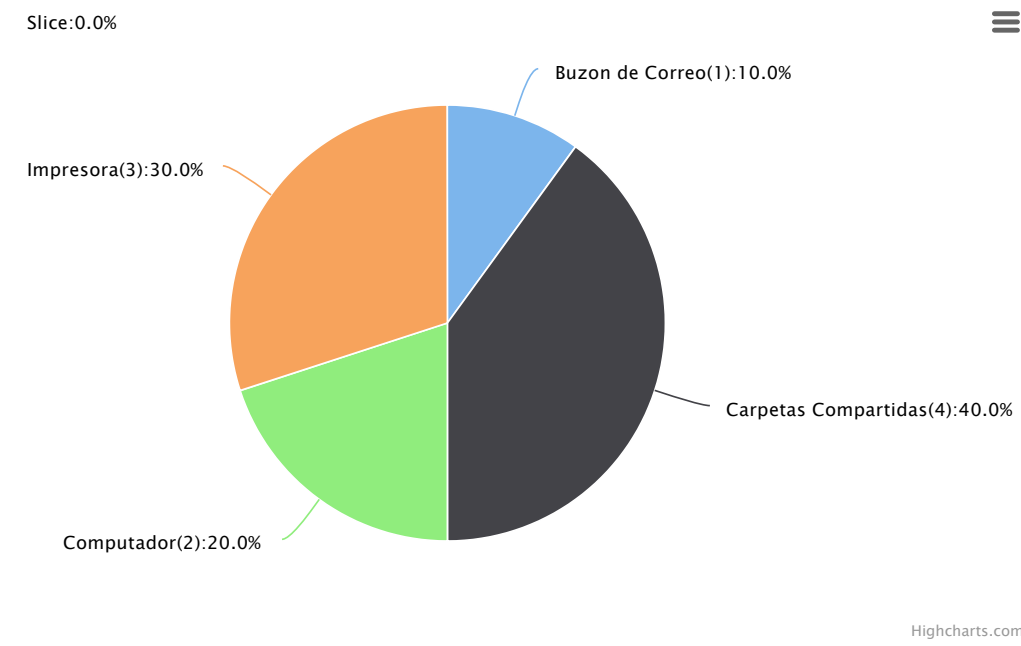
En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 10 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



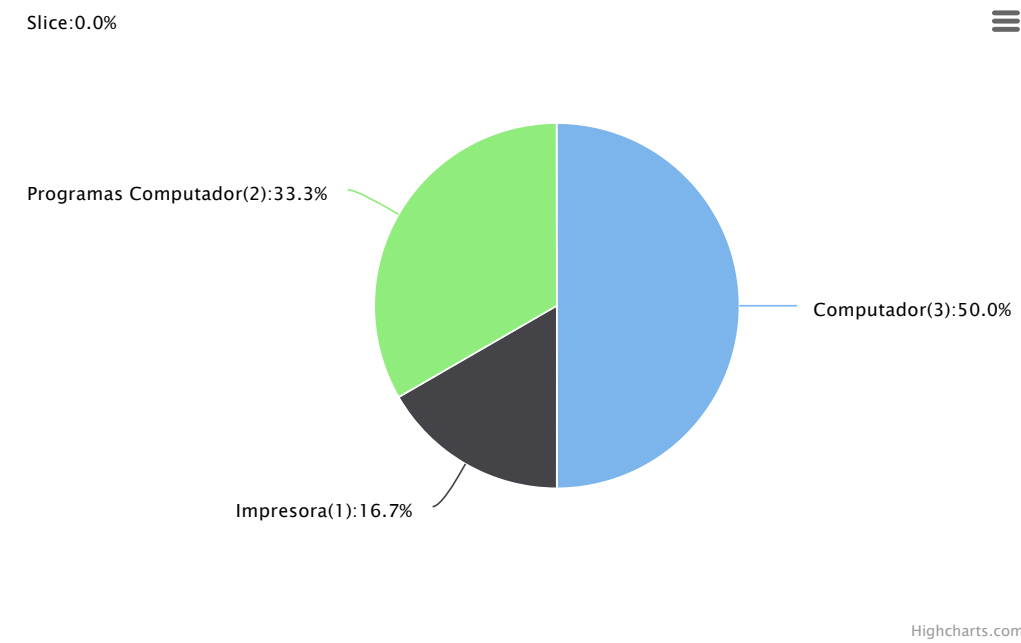
# ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 11 solicitudes para **Asignación de Recursos**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))



# REPORTE DE DAÑOS

En el periodo de **Abr - Jun** se reportaron 6 casos de **Daños** a programas, computadores y otros activos de la empresa; de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))



# CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 100 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6525	orivero	Carpetas Compartidas	ingreso a carpeta FORMATOS 2020	07/04/2021	ocadena	07/04/2021	● 0 días
6562	rlopez	Impresora	Revisión impresora hp lasser jet pro mfpm127 almacén refinería	12/04/2021	ocadena	12/04/2021	● 0 días
6597	lquevedo	Carpetas Compartidas	carpetas compartidas	21/04/2021	ocadena	21/04/2021	● 0 días
6598	dnarvaez	Impresora	impresora no esta imprimiendo documentos de sap	21/04/2021	ocadena	21/04/2021	● 0 días
6618	rsuarez	Carpetas Compartidas	CARPETA COMPARTIDA ALMACENES CLUSTER AVERIADA	23/04/2021	ocadena	23/04/2021	● 0 días
6740	rsuarez	Reposición de Equipo móvil	CAMBIO DE EQUIPO CELULAR	24/05/2021	ncarrera	24/05/2021	● 0 días
6819	lilopez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	falla en aplicación TEAMS	10/06/2021	ocadena	10/06/2021	● 0 días
6832	lilopez	Programas Computador	falla en el creador de Pdf	15/06/2021	ocadena	15/06/2021	● 0 días
6856	RLAGO	Buzon de Correo	sin espacio en mi correo	23/06/2021	jandrade	23/06/2021	● 0 días

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6878	lhernandezm	Carpetas Compartidas	carpeta	29/06/2021	ocadena	29/06/2021	● 0 días
6587	lilopez	Computador	Revision falla Computador Laboratorio	19/04/2021	ocadena	20/04/2021	● 1 días
6735	frodriguez	Permisos de Internet	Ingreso a la compartida de necesidades de empaque y embotellado	23/05/2021	jandrade	24/05/2021	● 1 días
6874	lhernandezm	Computador	computador	28/06/2021	ocadena	29/06/2021	● 1 días
6561	lilopez	SAP Autorizaciones	Autorización transaccion SAP	12/04/2021	hperez	22/04/2021	● 10 días
6646	lilopez	Computador	Bajo rendimiento computador Laboratorio	30/04/2021	ocadena	14/05/2021	● 14 días
6852	jfuentes	TBS	ASIGNACIÓN DE CLAVE PARA EL INGRESO TBS 4	22/06/2021	jparamo	06/07/2021	● 14 días
6533	jfuentes	TBS	CLAVE ACCESO TBS III	07/04/2021	jparamo	26/04/2021	● 19 días
6839	lilopez	SAP Autorizaciones	Autoización transaccion en SAP	16/06/2021	hperez	07/07/2021	● 20 días
6879	orivero	Permisos de Internet	internet intermitente	29/06/2021	jandrade	02/07/2021	● 3 días
6757	kmarulanda	SAP Autorizaciones	AUTORIZACION PARA CREACION SOLPED CENTRO BIOSX	28/05/2021	hperez	29/06/2021	● 32 días
6582	orivero	Impresora	REPARACIÓN IMPRESORA BASCULA REFINERIA	15/04/2021	ocadena	21/05/2021	● 35 días
6527	dnarvaez	Impresora	impresora no esta imprimiendo	07/04/2021	ocadena	12/04/2021	● 5 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6583	dnarvaez	Programas Computador	PROGRAMA EXCEL INTERMITENTE	16/04/2021	ocadena	21/04/2021	● 5 días
6654	dnarvaez	Computador	el virtual del computador no da inicio	03/05/2021	ocadena	10/05/2021	● 7 días
6522	lquevedo	Computador	Habilitación de cuentas de las plantas de R2 y R3 en computadores portatiles	06/04/2021	ocadena	15/04/2021	● 8 días
6523	lquevedo	QHelper	Cuenta qhelper	06/04/2021	hnavarro	14/04/2021	● 8 días
6778	dnarvaez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	permiso para copiar y cortar imágenes en memoria SD	03/06/2021	ocadena	11/06/2021	● 8 días

Mostrando registros del 1 al 27 de un total de 27 registros

## COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Abril, Mayo y Junio** se abrieron 27 casos, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 10 casos de soporte
- 11 casos sobre asignación de recursos
- 6 casos reportando daños

En cuanto al semáforo de tiempo, 6 de los casos tardó más de 10 días en resolverse, se realizó seguimiento al mismo:

Caso 6646-Tiempo de Solución-14días- Fue realizado de forma inmediata (1dia), el caso no se había cerrado.

Caso 6852-Tiempo de Solución-14días- Fue realizado de forma inmediata (15min), el caso no se había cerrado.

Caso 6533-Tiempo de Solución-19días- Caso cerrado por inactividad

Caso 6839-Tiempo de Solución-20días- Fue realizado de forma inmediata (10min), el caso no se había cerrado.

Caso 6757-Tiempo de Solución-32días- Fue realizado de forma inmediata (10min), el caso no se había cerrado.

Caso 6582-Tiempo de Solución-35días- cotización de Tóner y Unidad de Tambor, para reparar la Impresora.

Se validaron los casos y se evidencio respuestas y soluciones oportunas, dando cierre de todos los casos presentados.