

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	Zona Franca Las Americas
Periodo:	Abr - Jun
Total Casos:	23
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	23

En el periodo comprendido entre **Abr y Jun** se abrieron 23, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 7 casos de soporte
- 15 casos sobre asignación de recursos
- 1 casos reportando daños

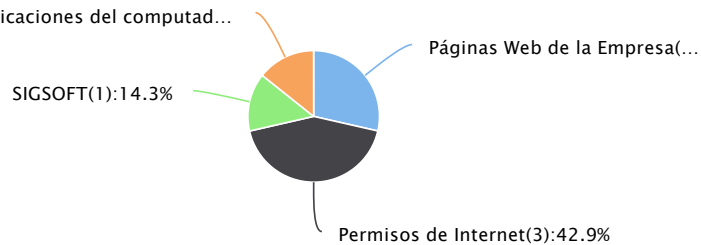
SOPORTE

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 7 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%

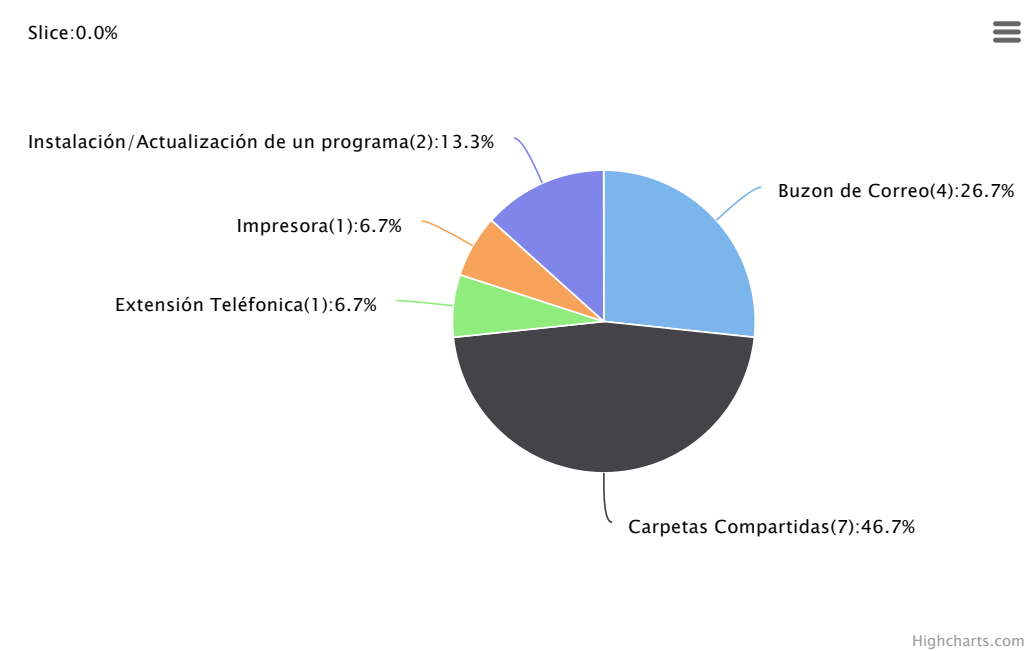


Soporte para programas y aplicaciones del computad...



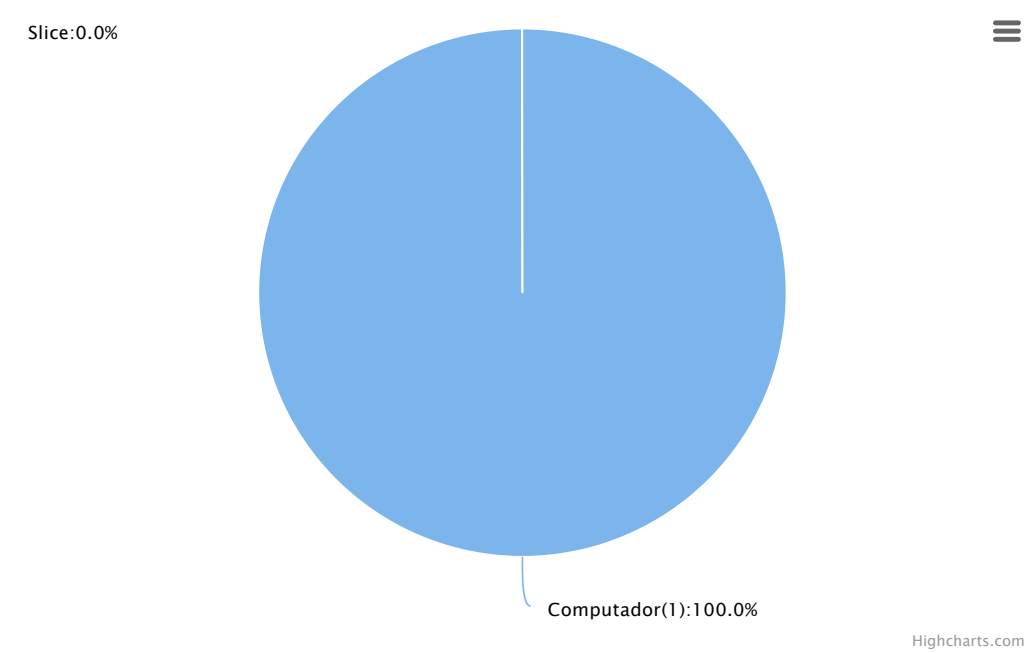
ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 15 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 1 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
6593	kbertel	Permisos de Internet	Equipo de mesa Supervisor SST	20/04/2021	jandrade	21/04/2021	● 0 días
6594	kbertel	Buzon de Correo	Correo Corporativo SUPERVISOR SST	20/04/2021	jandrade	21/04/2021	● 0 días
6627	dherrera	Permisos de Internet	Solicitud de acceso a Internet del ordenador bascula CES	27/04/2021	jandrade	27/04/2021	● 0 días
6704	drodriguez	Carpetas Compartidas	carpeta compartida	18/05/2021	ocadena	18/05/2021	● 0 días
6716	kbertel	Impresora	Configuracion Impresora Biosc	19/05/2021	ocadena	19/05/2021	● 0 días
6719	drodriguez	Carpetas Compartidas	carpeta compartida	19/05/2021	ocadena	19/05/2021	● 0 días
6771	storres	Permisos de Internet	REDIRECCION DE CORREOS	01/06/2021	jandrade	01/06/2021	● 0 días
6875	kbertel	SIGSOFT	Permisos Sigsoft	28/06/2021	hnavarro	28/06/2021	● 0 días
6881	jbedoya	Computador	MANTENIMIENTO PC	29/06/2021	ocadena	29/06/2021	● 0 días
6831	dherrera	Carpetas Compartidas	Carpetas Compartidas	15/06/2021	ocadena	16/06/2021	● 1 días
6867	dherrera	Carpetas Compartidas	CARPETA COMPARTIDA	24/06/2021	ocadena	25/06/2021	● 1 días
6766	mpinedo	Buzon de Correo	Correo Electrónico	31/05/2021	jandrade	11/06/2021	● 11 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6851	mpinedo	Páginas Web de la Empresa	Página Web	22/06/2021	icastro	08/07/2021	● 16 días
6686	dherrera	Carpetas Compartidas	CARPETA COMPARTIDA	11/05/2021	ocadena	13/05/2021	● 2 días
6688	mpinedo	Instalación/Actualización de un programa	Correo Electrónico	11/05/2021	ocadena	13/05/2021	● 2 días
6520	mpinedo	Extensión Telefónica	Extensió	06/04/2021	jandrade	09/04/2021	● 3 días
6682	rnisperuza	Carpetas Compartidas	carpetas	10/05/2021	ocadena	13/05/2021	● 3 días
6581	creyeso	Carpetas Compartidas	Acceso a carpeta compartida	15/04/2021	ocadena	19/04/2021	● 4 días
6586	mpinedo	Páginas Web de la Empresa	pagina web	19/04/2021	icastro	23/04/2021	● 4 días
6662	dherrera	Buzon de Correo	Error al enviar correo electronico	05/05/2021	jandrade	10/05/2021	● 5 días
6865	jbedoya	Soporte para programas y aplicaciones del computad	BLOQUEO POR JAVA	24/06/2021	ocadena	29/06/2021	● 5 días
6693	mpinedo	Buzon de Correo	Correo Electrónico	11/05/2021	jandrade	19/05/2021	● 7 días
6632	dtektor	Instalación/Actualización de un programa	Revisar extension telefonica Garita M-5	28/04/2021	ocadena	07/05/2021	● 9 días

Mostrando registros del 1 al 23 de un total de 23 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre Abril, Mayo y Junio se abrieron 23, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 7 casos de soporte
- 15 casos sobre asignación de recursos
- 1 casos reportando daños

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

Caso 6766- Tiempo de Solución 11 días - Fue realizado de forma inmediata (20 min), el caso no se había cerrado.

Caso 6851- Tiempo de solución 16 días - Fue realizado de forma inmediata (5 min), el caso no se había cerrado.

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