

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	Caribbean Ecosoaps SAS UIBS
Periodo:	Jul - Sep
Total Casos:	78
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	78

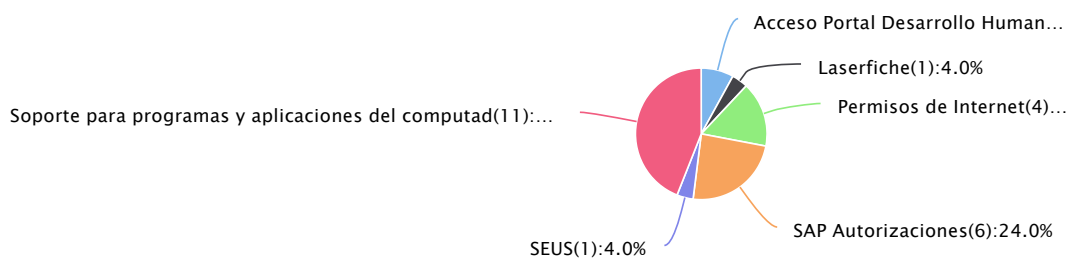
En el periodo comprendido entre **Jul y Sep** se abrieron 78, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 25 casos de soporte
- 40 casos sobre asignación de recursos
- 13 casos reportando daños

SOPORTE

En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 25 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

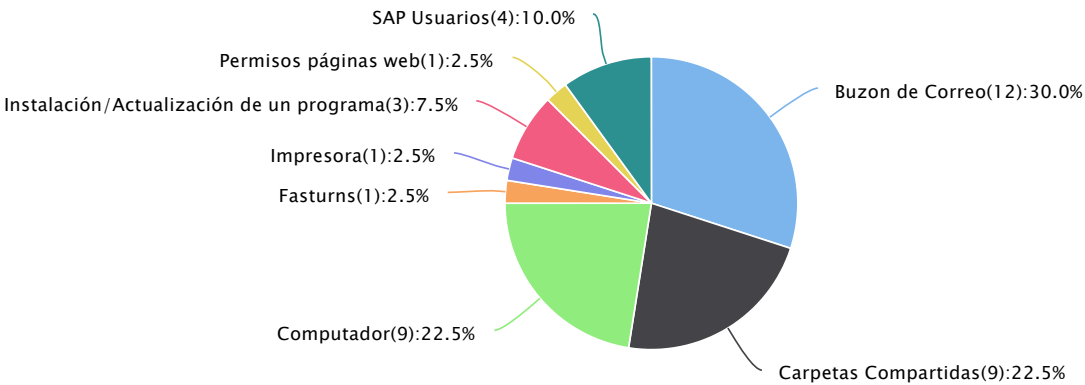
Slice:0.0%



ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 40 solicitudes para **Asignación de Recursos**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%

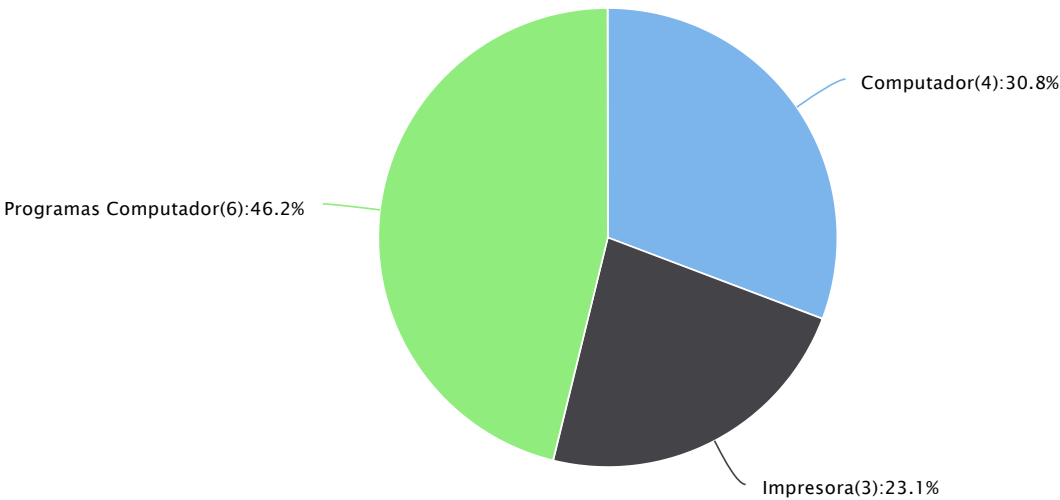


Highcharts.com

REPORTE DE DAÑOS

En el periodo de **Jul - Sep** se reportaron 13 casos de **Daños** a programas, computadores y otros activos de la empresa; de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



Highcharts.com

CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 100 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6939	ajimenez	SAP Autorizaciones	Autorizacion Transacciones SAP	16/07/2021	hperez	27/07/2021	● 11 días
7154	nvargas	Computador	computador	03/09/2021	ocadena	14/09/2021	● 11 días
6928	acastro	SAP Autorizaciones	crear y tratar ordenes y avisos de 2307 y 2309	14/07/2021	hperez	27/07/2021	● 13 días
7253	ddominguez	Impresora	LIMPIEZA RODILLOS IMPRESORA PRIMER PISO CES	27/09/2021	ocadena	12/10/2021	● 14 días
7219	yrumbo	Permisos de Internet	No tengo acceso a la carpeta compartida de Comercial	20/09/2021	jandrade	05/10/2021	● 15 días
6915	eanaya	Impresora	Impresora de carnet dañada	09/07/2021	ocadena	27/07/2021	● 18 días
6893	iibarra	Programas Computador	computador	06/07/2021	ocadena	26/07/2021	● 20 días
6989	lcely	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Revision estado PC	28/07/2021	ocadena	17/08/2021	● 20 días
6894	iibarra	SAP Usuarios	usuario sap	06/07/2021	hperez	27/07/2021	● 21 días
7131	lvesga	SAP Usuarios	SOLICITUD USUARIO SAP	31/08/2021	hperez	21/09/2021	● 21 días
7135	YDURAN	SAP Usuarios	CREACION USUARIO SAP	31/08/2021	hperez	21/09/2021	● 21 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
7057	jgaviria	SAP Usuarios	no me deja visualizar orden de compra	13/08/2021	hperez	21/09/2021	● 39 días
7045	mruiz	SAP Autorizaciones	sap	10/08/2021	hperez	21/09/2021	● 42 días
6938	iibarra	Fasturns	fastur	15/07/2021	jparamo	12/10/2021	● 89 días
6886	avergara	Permisos páginas web	acceso a página de internet	02/07/2021	jandrade	02/07/2021	● 0 días
6902	lhernandezm	Computador	daño	08/07/2021	ocadena	08/07/2021	● 0 días
6908	iibarra	Buzon de Correo	correo	08/07/2021	jandrade	08/07/2021	● 0 días
6933	lhernandezm	Carpetas Compartidas	carpeta	14/07/2021	ocadena	14/07/2021	● 0 días
6937	iibarra	Instalación/Actualización de un programa	zoom	15/07/2021	ocadena	15/07/2021	● 0 días
6952	orivero	Buzon de Correo	CLAVE EN CORREO	21/07/2021	jandrade	21/07/2021	● 0 días
6961	eherrera	Carpetas Compartidas	Compartida	22/07/2021	ocadena	22/07/2021	● 0 días
6998	lcaicedo	Permisos de Internet	Solicitud de acceso a aplicaciones web teams	30/07/2021	jandrade	30/07/2021	● 0 días
7037	calvarado	Buzon de Correo	correo	09/08/2021	jandrade	09/08/2021	● 0 días
7067	fmarin	Carpetas Compartidas	CARPETA	17/08/2021	ocadena	17/08/2021	● 0 días
7072	dmarin	Carpetas Compartidas	INSTALACION CARPETA COMPARTIDA	18/08/2021	ocadena	18/08/2021	● 0 días
7123	yumbo	Computador	PANTALLA PARTIDA DE MI COMPUTADOR	30/08/2021	ocadena	30/08/2021	● 0 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
7124	Icaicedo	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Instalación de Impresora Oficina Director de Calidad	30/08/2021	ocadena	30/08/2021	● 0 días
7125	Icaicedo	Instalación/Actualización de un programa	Instalación de Impresora Oficina Analistas Laboratorio TEQ	30/08/2021	ocadena	30/08/2021	● 0 días
7141	Icaicedo	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Requerimiento Equipo Portatil para Analista de Laboratorio	01/09/2021	ocadena	01/09/2021	● 0 días
7175	dmarin	Soporte para programas y aplicaciones del computad	SIN ESPACIO EN EL CORREO ELECTRONICO	09/09/2021	ocadena	09/09/2021	● 0 días
7177	Ibarreto	SEUS	Falla al recibir correos	09/09/2021	jandrade	10/09/2021	● 0 días
7190	ecaballero	Programas Computador	Correo corporativo Eliana Caballero	13/09/2021	ocadena	13/09/2021	● 0 días
7192	YDURAN	Buzon de Correo	CORREO	13/09/2021	jandrade	13/09/2021	● 0 días
7220	YDURAN	Buzon de Correo	CORREO	20/09/2021	jandrade	20/09/2021	● 0 días
7236	orivero	Carpetas Compartidas	CARPETA COMPARTIDA	23/09/2021	ocadena	23/09/2021	● 0 días
7237	iibarra	Computador	computador se recalienta	23/09/2021	ocadena	23/09/2021	● 0 días
7239	nvargas	Computador	mantenimiento	23/09/2021	ocadena	23/09/2021	● 0 días
7248	yumbo	Impresora	Impresora	27/09/2021	ocadena	27/09/2021	● 0 días
6903	Ihernandezm	Computador	daño	08/07/2021	ocadena	09/07/2021	● 1 días
6958	avergara	Buzon de Correo	Envio de correos	21/07/2021	jandrade	22/07/2021	● 1 días
6959	FAHUMADA	Buzon de Correo	NO FUNCIONA EL CORREO	21/07/2021	jandrade	22/07/2021	● 1 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6993	lbarreto	Buzon de Correo	Falla al ingreso de correos	29/07/2021	jandrade	30/07/2021	● 1 días
7073	iibarra	Computador	compra disco duro	18/08/2021	ocadena	19/08/2021	● 1 días
7198	iibarra	Computador	computador se recalienta	14/09/2021	ocadena	15/09/2021	● 1 días
6896	ksolis	Acceso Portal Desarrollo Humano (DHR)	INGRESO A CADI	06/07/2021	rmejia	08/07/2021	● 2 días
6897	ksolis	Acceso Portal Desarrollo Humano (DHR)	INGRESO A CADI	06/07/2021	rmejia	08/07/2021	● 2 días
6945	lcely	Soporte para programas y aplicaciones del computad	CORREO	19/07/2021	ocadena	21/07/2021	● 2 días
6949	acastro	Buzon de Correo	dominio correo	19/07/2021	jandrade	21/07/2021	● 2 días
7009	ajimenez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Asignacion de equipo	02/08/2021	ocadena	04/08/2021	● 2 días
7193	kcabrera	Programas Computador	BACKUP	13/09/2021	ocadena	15/09/2021	● 2 días
7216	iibarra	Computador	computador se recalienta	20/09/2021	ocadena	22/09/2021	● 2 días
7117	lvesga	Carpetas Compartidas	Solicitud de acceso a carpeta compartidas	28/08/2021	ocadena	31/08/2021	● 3 días
7126	lcaicedo	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Ampliación de Memoria RAM 3 Equipos Laboratorio TEQ	30/08/2021	ocadena	02/09/2021	● 3 días
7187	dmarin	Programas Computador	SIN ESPACIO OUTLOOK FISICO	10/09/2021	ocadena	13/09/2021	● 3 días
7188	lgaviria	Instalación/Actualización de un programa	TELEFONO DE BASCULA CES DAÑADO	11/09/2021	ocadena	14/09/2021	● 3 días
7213	lcely	Computador	CAMBIO EQUIPO COMPUTADOR DE MESA	18/09/2021	ocadena	21/09/2021	● 3 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6889	iibarra	Computador	lola	02/07/2021	ocadena	07/07/2021	● 4 días
6965	calvarado	Permisos de Internet	ITERMITENCIA INTERNET	23/07/2021	jandrade	27/07/2021	● 4 días
7020	lhernandezm	Carpetas Compartidas	carpeta	05/08/2021	ocadena	09/08/2021	● 4 días
7084	eherrera	Computador	Habilitación de puerto USB	19/08/2021	ocadena	23/08/2021	● 4 días
7214	lcely	Impresora	impresora DATAMAX	18/09/2021	ocadena	22/09/2021	● 4 días
7215	fmarin	Carpetas Compartidas	carpeta compartida	18/09/2021	ocadena	22/09/2021	● 4 días
7021	lhernandezm	Computador	computador	05/08/2021	ocadena	10/08/2021	● 5 días
7052	ajimenez	Carpetas Compartidas	Habilitar Carpetas Compartidas	12/08/2021	ocadena	17/08/2021	● 5 días
7140	ajimenez	Buzon de Correo	Asignación de Cuenta de correo	01/09/2021	jandrade	06/09/2021	● 5 días
6888	acastro	SAP Autorizaciones	Permisos SAP centro 2100	02/07/2021	hperez	12/07/2021	● 10 días
7089	ldiaz	Soporte para programas y aplicaciones del computad	cambio de equipo	20/08/2021	ocadena	30/08/2021	● 10 días
7061	lcaicedo	Programas Computador	Revisión funcionamiento equipo con Outlook y Excel	13/08/2021	ocadena	19/08/2021	● 6 días
7092	fmarin	Buzon de Correo	correo	20/08/2021	jandrade	26/08/2021	● 6 días
6934	anavarro	Soporte para programas y aplicaciones del computad	computador	14/07/2021	ocadena	22/07/2021	● 7 días
7108	dmarin	Programas Computador	SAP DESINSTALADO	25/08/2021	ocadena	01/09/2021	● 7 días
7183	iibarra	Buzon de Correo	correo	10/09/2021	jandrade	17/09/2021	● 7 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6943	dchaparro	SAP Autorizaciones	SAP	18/07/2021	hperez	27/07/2021	● 8 días
6962	lcaicedo	Permisos de Internet	Reparar acceso a las carpetas compartidas de Calidad de los laboratorios CES y TEQ	22/07/2021	jandrade	30/07/2021	● 8 días
7197	anavarro	SAP Autorizaciones	sap	13/09/2021	hperez	21/09/2021	● 8 días
7199	lcaicedo	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Solicitud ingreso Karem Molina a carpetas compartidad de Calidad CES y TEQ	14/09/2021	ocadena	22/09/2021	● 8 días
7010	ldiaz	Soporte para programas y aplicaciones del computad	cambio de equipo	03/08/2021	ocadena	12/08/2021	● 9 días
7102	dmarin	Laserfiche	BLOQUEO LASERFICHE	23/08/2021	ncarrera	01/09/2021	● 9 días

Mostrando registros del 1 al 78 de un total de 78 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Julio y Septiembre** se abrieron 78 casos, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 25 casos de soporte
- 40 casos sobre asignación de recursos
- 13 casos reportando daños

De los cuales 14 superaron el tiempo de solución estipulado:

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6939	ajimenez	SAP Autorizaciones	Autorización Transacciones SAP	16/07/2021	hperez	27/07/2021	● 11 días
7154	nvargas	Computador	computador	03/09/2021	ocadena	14/09/2021	● 11 días
6928	acastro	SAP Autorizaciones	crear y tratar ordenes y avisos de 2307 y 2309	14/07/2021	hperez	27/07/2021	● 13 días
7253	ddominguez	Impresora	LIMPIEZA RODILLOS IMPRESORA PRIMER PISO CES	27/09/2021	ocadena	12/10/2021	● 14 días
7219	yrumbo	Permisos de Internet	No tengo acceso a la carpeta compartida de Comercial	20/09/2021	jandrade	05/10/2021	● 15 días
6915	eanaya	Impresora	Impresora de carnet dañada	09/07/2021	ocadena	27/07/2021	● 18 días
6893	libarra	Programas Computador	computador	06/07/2021	ocadena	26/07/2021	● 20 días
6989	lcely	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Revisión estado PC	28/07/2021	ocadena	17/08/2021	● 20 días
6894	libarra	SAP Usuarios	usuario sap	06/07/2021	hperez	27/07/2021	● 21 días
7131	ivesga	SAP Usuarios	SOLICITUD USUARIO SAP	31/08/2021	hperez	21/09/2021	● 21 días
7135	YDURAN	SAP Usuarios	CREACION USUARIO SAP	31/08/2021	hperez	21/09/2021	● 21 días
7057	jgaviria	SAP Usuarios	no me deja visualizar orden de compra	13/08/2021	hperez	21/09/2021	● 39 días
7045	mrulz	SAP Autorizaciones	sap	10/08/2021	hperez	21/09/2021	● 42 días
6938	libarra	Pasturas	pastur	15/07/2021	jparamo	12/10/2021	● 89 días

6939 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7154 – Se validaron varias cotizaciones se dio respuesta de acuerdo a la mejor oferta

6928 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7253 – Se planifico visita, se le brindo solución

7219 – Caso reasignado, caso solucionado.

6915 – Se realizó revisión y se evidencia daño en la misma se notifica envió soporte y garantía de servicio al centro especializado para la solución de esta, En el momento se está tramitando la compra de una nueva Impresora para solucionar la demora de la impresión de Carnets.

6893 - Caso reasignado, caso solucionado.

6989 – Se programó revisión, se revisó y habilito.

6894 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7131- no se procedió el usuario renuncio.

7135 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7057 – Caso reasignado, se evidencio error temporal, caso solucionado.

7045 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

Se evidencia cumplimiento al desarrollo de los casos solicitados, se le informó al usuario a cargo del cierre de los casos la importancia del cierre de los mismos una vez sean ejecutados, se incluirá casilla de fecha de cierre de caso, para evitar estas novedades en los cierres de los mismos.

