

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	C.I. Tequendama S.A.S. P. Refineria
Periodo:	Jul - Sep
Total Casos:	29
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	29

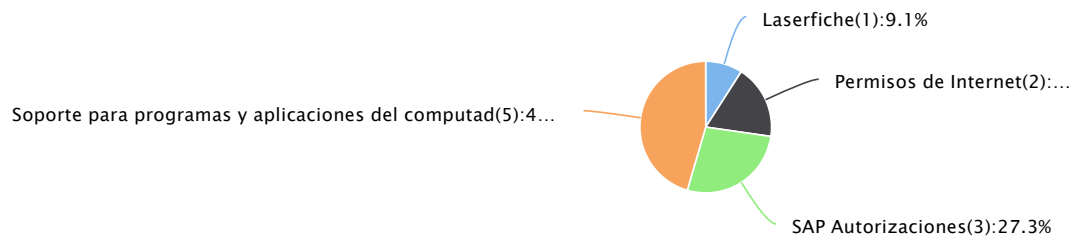
En el periodo comprendido entre **Jul y Sep** se abrieron 29, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 11 casos de soporte
- 11 casos sobre asignación de recursos
- 7 casos reportando daños

SOPORTE

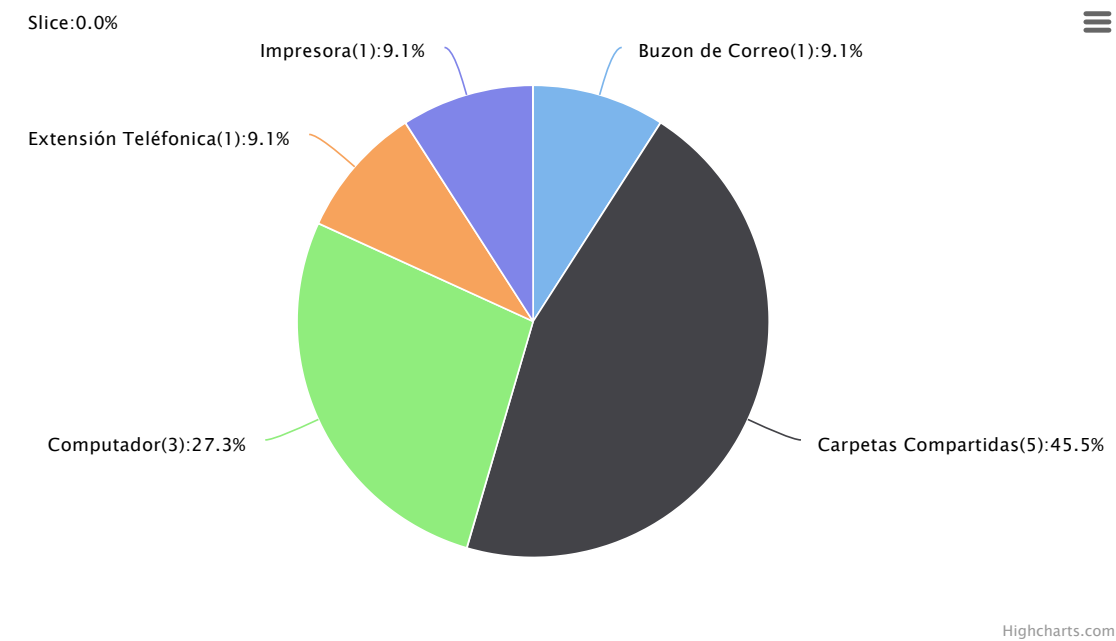
En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 11 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



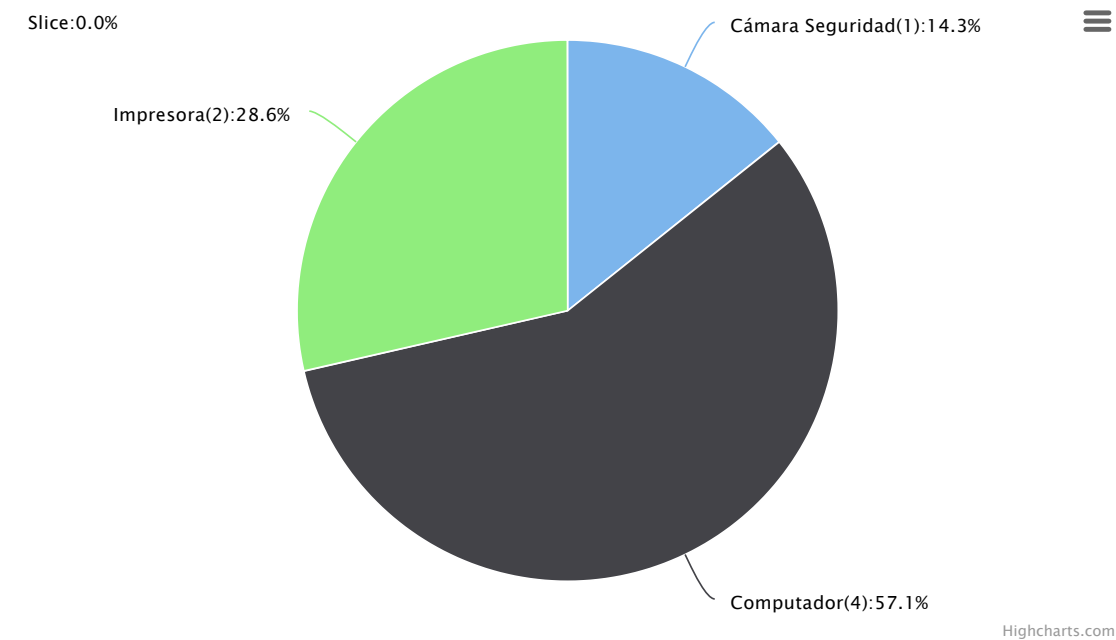
ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 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 **Jul - Sep** se reportaron 7 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
7268	amartinez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	El TouchPad no funciona	30/09/2021	ocadena	12/10/2021	● 12 días
7080	lgranadosa	SAP Autorizaciones	autorización movimientos sap	18/08/2021	hperez	01/09/2021	● 13 días
6940	dnarvaez	Cámara Seguridad	video camara	16/07/2021	gcampo	05/08/2021	● 19 días
6902	lhernandezm	Computador	daño	08/07/2021	ocadena	08/07/2021	● 0 días
6933	lhernandezm	Carpetas Compartidas	carpeta	14/07/2021	ocadena	14/07/2021	● 0 días
6952	orivero	Buzon de Correo	CLAVE EN CORREO	21/07/2021	jandrade	21/07/2021	● 0 días
7065	frodriguez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Portátil de controlador de procesos no carga	17/08/2021	ocadena	17/08/2021	● 0 días
7068	lilopez	Computador	Asignación de un recurso computador	17/08/2021	ocadena	17/08/2021	● 0 días
7236	orivero	Carpetas Compartidas	CARPETA COMPARTIDA	23/09/2021	ocadena	23/09/2021	● 0 días
7250	kmarulanda	Laserfiche	acceso a portal encuestas	27/09/2021	ncarrera	27/09/2021	● 0 días
7256	lilopez	Extensión Telefónica	extension telefono	28/09/2021	jandrade	28/09/2021	● 0 días
6890	RLAGO	Computador	sin espacio en mi correo	05/07/2021	ocadena	06/07/2021	● 1 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6903	lhernandezm	Computador	daño	08/07/2021	ocadena	09/07/2021	● 1 días
6977	dnarvaez	Permisos de Internet	acceso a carpeta compartida	26/07/2021	jandrade	27/07/2021	● 1 días
6980	RLAGO	Permisos de Internet	sin acceso a las carpetas compartidas	26/07/2021	jandrade	27/07/2021	● 1 días
7012	kmarulanda	Impresora	DAÑO EN EL FUSOR IMPRESORA ADMON	03/08/2021	ocadena	04/08/2021	● 1 días
7043	saleman	Carpetas Compartidas	Creación de carpeta compartida	10/08/2021	ocadena	11/08/2021	● 1 días
7132	lilopez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Instalación software impresora	31/08/2021	ocadena	01/09/2021	● 1 días
7143	amartinez	Computador	Error en Back up Ana Martinez	02/09/2021	ocadena	03/09/2021	● 1 días
7251	rsuarez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	INSTALACION PROGRAMA SAP	27/09/2021	ocadena	29/09/2021	● 1 días
7255	lilopez	Computador	Cambio cubierta	28/09/2021	ocadena	29/09/2021	● 1 días
7003	RLAGO	Carpetas Compartidas	sin acceso a las carpetas compartidas	02/08/2021	ocadena	04/08/2021	● 2 días
7004	kmarulanda	Impresora	ATASCO DE PAPEL EN IMPRESORA	02/08/2021	ocadena	04/08/2021	● 2 días
7221	dnarvaez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	memoria	20/09/2021	ocadena	22/09/2021	● 2 días
7020	lhernandezm	Carpetas Compartidas	carpeta	05/08/2021	ocadena	09/08/2021	● 4 días
7021	lhernandezm	Computador	computador	05/08/2021	ocadena	10/08/2021	● 5 días

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
7107	RLAGO	Impresora	SIN CONEXION - SIN ACCESO A MI CORREO ELECTRONICO	24/08/2021	ocadena	30/08/2021	● 6 días
7001	rsuarez	SAP Autorizaciones	AUTORIZACIONES SAP	30/07/2021	hperez	06/08/2021	● 7 días
7247	saleman	SAP Autorizaciones	Asignación de roles	27/09/2021	hperez	04/10/2021	● 7 días

Mostrando registros del 1 al 29 de un total de 29 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Julio y Septiembre** se abrieron 29 CASOS, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 11 casos de soporte
- 11 casos sobre asignación de recursos
- 7 casos reportando daños

CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar: 100 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución	Ver Caso
7268	amartinez	Soporte para programas y aplicaciones del computad	El TouchPad no funciona	30/09/2021	ocadena	12/10/2021	12 días	Ver
7080	lgranados	SAP Autorizaciones	autorización movimientos sap	18/08/2021	hperez	01/09/2021	13 días	Ver
6940	dnarvaez	Cámara Seguridad	video camara	16/07/2021	gcampo	05/08/2021	19 días	Ver

- 7268 – Programación/revisión se brindó el apoyo.
- 7080 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.
- 6940 – Reasignación de caso, no fue cerrado el caso en plataforma.

Se evidencia cumplimiento al desarrollo de los casos solicitados, se les informó a los usuarios 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.

