

MDAyuda - Reporte de Estadísticas

Generado: 7 de enero de 2026, 7:37

1. Resumen General de Tickets

Estado	Cantidad
Total de Tickets	156
Abiertos	42
En Proceso	35
En Espera	18
Resueltos	48
Cerrados	13

2. Tickets por Categoría

Categoría	Total	Porcentaje
Sistema de Ventas	45	28.8%
Portal Web	32	20.5%
Aplicación Móvil	28	17.9%
Sistema de Inventario	24	15.4%
Facturación	15	9.6%
Otros	12	7.7%

3. Tickets por Prioridad

Prioridad	Total	Porcentaje
Alta	38	24.4%
Media	78	50%
Baja	40	25.6%

4. Rendimiento de Empleados

Empleado	Tickets Resueltos	Tiempo Promedio	Satisfaccion
Maria Garcia	45	4.2 horas	95%
Carlos Rodriguez	38	5.1 horas	92%
Ana Martinez	32	3.8 horas	98%
Luis Fernandez	28	6.2 horas	88%
Sofia Torres	25	4.5 horas	91%

5. Cumplimiento de SLA

Metrica	Valor
Tickets con SLA Cumplido	142
Tickets con SLA Incumplido	14
Porcentaje de Cumplimiento	91%

Este reporte fue generado automaticamente por MDAyuda