**DESPACHO SECRETARIA GENERAL**
**META 387 DEL PLAN DE DESARROLLO**
**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO**

---

***Se remiten los avances de la meta: 387 "Modernizar los 3 canales de atención al usuario" con corte a 31 de mayo de 2023.***

## 1. Antecedentes:

De acuerdo con el Decreto Ordenanza 510 de 2022 <<*Por el cual se establece la estructura de la Administración Pública departamental, se define la organización interna y las funciones de la dependencia del sector central de la administración pública de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones*>>, establece como misión de la Secretaria General de, planear, conservar, racionalizar y brindar oportunamente los recursos físicos, documentales, materiales y tecnológicos; prestar servicios administrativos requeridos; administrar el programa de Gestión Documental así como organizar y coordinar la atención al usuario, del sector central del Departamento, buscando a través de cada una de sus dependencias la gestión ética, la transparencia, el mejoramiento continuo y la gestión del cumplimiento para la correcta prestación de los servicios, con los mejores noveles de calidad humana y la apropiación de las técnicas modernas de la administración.

Dentro del mencionado Decreto Departamental establece dentro de uno de los objetivos de la Secretaría General el de garantizar el oportuno aprovisionamiento y adecuado funcionamiento de los recursos materiales y físicos, y la prestación de servicios administrativos, que requieran las dependencias del sector central de la Administración departamental, para el normal cumplimiento de sus funciones, así como para el logro efectivo de las metas trazadas en el Plan de Desarrollo.

Es así como la Dirección de Atención al Usuario de la Secretaría General tiene entre otras las siguientes funciones: orientar y controlar el funcionamiento del Centro Integrado de Atención al Usuario, así como los canales de atención dispuestos por la Gobernación virtual, presencial y telefónico. [Artículo 125 del Decreto Ordenanzal 510 del 26 de diciembre de 2022].

Dichas funciones impactan directamente el Plan de Desarrollo Meta: 387 "Modernizar los 3 canales de atención al usuario, que conforme a su programa gestión pública inteligente busca fortalecer los procesos que permitan entender y atender las necesidades de la comunidad integralmente a fin de implementar mejoras por parte de la Administración Departamental en lo que respecta a la atención al usuario, con el fin de llegar a la excelencia, como garantía del servicio público y que el nivel de satisfacción sea superior al de las vigencias anteriores.

## 2. Proyecto:

**Nombre del Proyecto:** *Modernizar los 3 canales de atención al usuario*

**BPIN:** 2020004250275

**Justificación:**

El propósito esencial de este informe es enterar los logros y acciones ejecutadas por la Dirección de Atención al Usuario durante el mes de marzo de 2023, en relación al proyecto de inversión “Modernizar los 3 canales de atención al usuario" del Plan de Desarrollo “Cundinamarca Región que Progresa”.

La Dirección de Atención al Usuario realizó una serie de actividades físicas, de gestión y financieras, con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos de la Secretaria General “garantizar el oportuno aprovisionamiento y adecuado funcionamiento de los recursos materiales y físicos, y la prestación de servicios administrativos que requieran las dependencias del sector central de la Administración Departamental”, lo anterior, busca fortalecer los procesos que permitan entender y atender las necesidades de la comunidad integralmente en lo que respecta a la atención al usuario, con el fin de llegar a la excelencia, como garantía del servicio público.

**Objetivo del Proyecto:**

Revitalizar la gestión pública mediante el fortalecimiento del talento humano y de los procesos que permitan entender y atender las necesidades de la comunidad integralmente.

**Meta:**

***387 “Modernizar los 3 canales de atención al usuario”***

**Plan Indicativo:**

Para el periodo de Gobierno “Cundinamarca Región que Progresa”, para la meta se planteó el siguiente Plan Indicativo para el cuatrienio 2020 – 2024

**CUATRENIO**

| | VIGENCIA | PROGRAMADO | EJECUTADO |
|---|---|---|---|
| **Año 1** | 2020 | 1 | 1 |
| **Año 2** | 2021 | 3 | 3 |
| **Año 3** | 2022 | 3 | 3 |
| **Año 4** | 2023 | 3 | 2 |
| **Año 5** | 2024 | 3 | 0 |

Se ha programado para la vigencia 2023 la modernización y mantenimiento de 3 canales de atención al usuario presencial, telefónico y virtual.

**Plan De Acción:**

En relación con el producto1.2: 450201600 “Servicio de Información Implementado” y la Actividad “Contratar los servicios para la operación, mantenimiento, modernización y correcto funcionamiento de todos los canales de atención”, se adelantaron las siguientes actividades:

**1. CONTACT CENTER**

**Avance en la Gestión:** En cuanto a la operación del Contact Center de la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca, se encuentra suscrito el contrato SG-SAMC-754-2022, cuyo objeto es: “CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA.” 2). Que el valor del presente Contrato es por la suma de NOVECIENTOS VEINTE MILLONES CUARENTA Y UN MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE ($920.041.698), y un plazo de OCNCE (11) meses y QUINCE (15) días, cuya fecha de finalización es el 16 de octubre de 2023.

El Contact Center de la gobernación de Cundinamarca continúa garantizando la línea telefónica y el WhatsApp, por medio de estos canales se brinda atención al usuario respecto a toda aquella solicitud que requiera de 8 a 5 pm, el cual es operado por (9) agentes Contact Center y (1) coordinador.

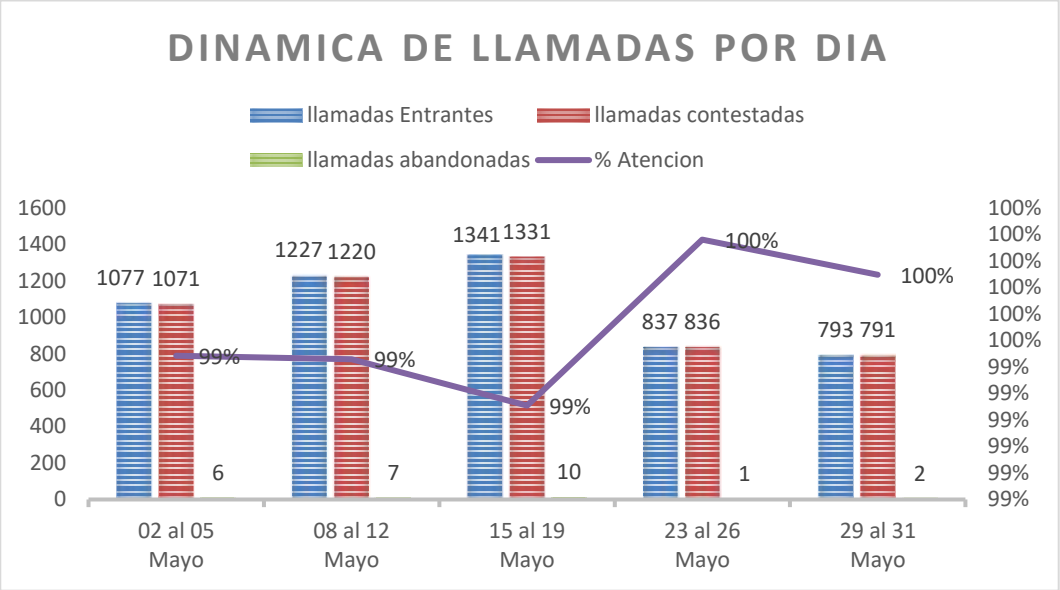
**Logro Acumulado**

- **Canal Telefónico**

En la línea de atención telefónica hasta el mes de mayo de 2023, el operador del Contact Center, atendió efectivamente 22.651 llamadas, con un nivel de servicio del 99.4%.

A continuación, se refleja la dinámica de la línea telefónica durante el mes de mayo de 2023:

| DATOS | 02 al 05 Mayo | 08 al 12 Mayo | 15 al 19 Mayo | 23 al 26 Mayo | 29 al 31 Mayo | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Llamadas Entrantes** | 1077 | 1227 | 1341 | 837 | 793 | 5275 |
| **Llamadas contestadas** | 1071 | 1220 | 1331 | 836 | 791 | 5249 |
| **Llamadas Abandonadas** | 6 | 7 | 10 | 1 | 2 | 26 |
| **Llamadas Transferidas** | 910 | 1035 | 1116 | 704 | 675 | 4440 |
| **Tiempo promedio de la atención** | 2:45 | 2:53 | 2:53 | 2:54 | 2:55 | 2:52 |
| **Tiempo de espera para la atención** | 0:07 | 0:05 | 0:06 | 0:03 | 0:07 | 0:05 |
| **Nivel de servicio** | 99% | 99% | 99% | 100% | 100% | 100% |
| **Nivel de abandono** | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% |

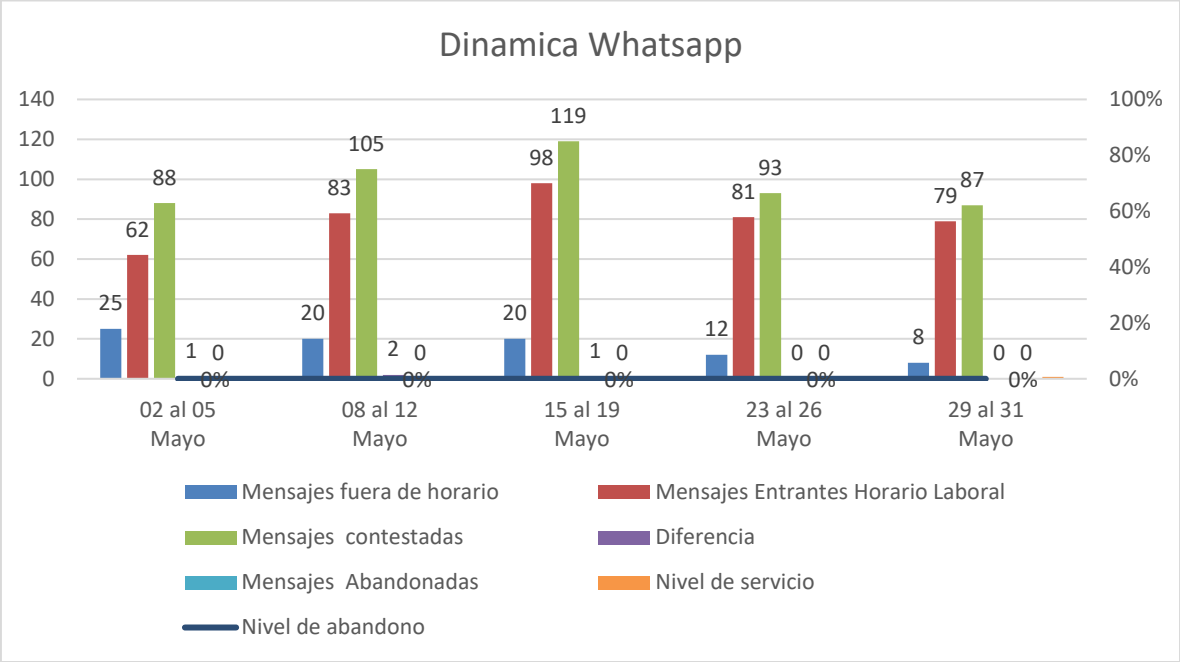



- **WhatsApp**

A través del aplicativo WhatsApp se realizó atención a 2.125 usuarios hasta el mes de mayo de la vigencia 2023, por donde se brindó información del trámite según corresponda en cada una de las secretarias o dependencias.

A continuación, se refleja la dinámica del canal WhatsApp durante el mes de mayo de 2023:

| DATOS | 02 al 05 Mayo | 08 al 12 Mayo | 15 al 19 Mayo | 23 al 26 Mayo | 29 al 31 Mayo | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mensajes fuera de horario** | 25 | 20 | 20 | 12 | 8 | 85 |
| **Mensajes Entrantes Horario Laboral** | 62 | 83 | 98 | 81 | 79 | 403 |
| **Mensajes contestados** | 88 | 105 | 119 | 93 | 87 | 492 |
| **Diferencia** | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| **Mensajes Abandonadas** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Nivel de servicio** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| **Nivel de abandono** | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |




- **Mensajería de Texto**

En el transcurso del mes de mayo se realizó envió de 291.739 mensajes de texto, con el fin de apoyar diferentes campañas de la gobernación, como se muestra a continuación:

| FECHA DE SOLICITUD | BASE DE DATOS | CAMPAÑA | MENSAJE | FECHA DE ENVIO | CANTIDAD MENSAJES ENVIADOS | OBSERVACION |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2-may | 536 | Encuesta Satisfacción al usuario | La Gobernación de Cundinamarca con el fin de conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios, aplica una encuesta. ¿Diligenció usted dicha encuesta? SI O NO | 2-may | 511 | la base total fue de 536 registros, se evidencio que del total mencionado solo 511 habilitados para envió de mensajes, dado a que 15 son datos con números duplicados, 6 números fijos y 4 sin número. |
| 10-may | 121 | Artesanos de C/marca | Hola! Nuestra pasarela en el BFW de Manuela Alvarez y Artesanos de Cundinamarca inicia a las 8 pm El registro toma tiempo, te esperamos 1 hora antes para ingresar. | 10-may | 112 | la base total fue de 121 registros, se evidencio que del total mencionado solo 112 habilitados para envió de mensajes, dado a que 09 registros son datos duplicados. |
| 16-may | 94 | TARJETA RED PROGRESO | "Estimado productor, no olvide redimir el beneficio de su tarjeta Red de Progreso Agropecuario. Esta se encuentra próxima a vencerse." | 16-may | 91 | la base total fue de 94 registros, se evidencio que del total mencionado solo 91 habilitados para envió de mensajes, dado a que 2 registros son números fijos y 1 duplicado. |
| 15-may | 291.084 | IMPUESTOS VEHICULARES | "Pague a tiempo su impuesto sobre vehículos automotores por PSE con el 10% de descuento hasta el 19-05-2023 ingresando a www.cundinamarca.gov.co" | 16-may | 288.970 | la base total fue de 291.084 registros, se evidencio que del total mencionado solo 288.970 habilitados para envió de mensajes, dado que 2.002 son datos con números duplicados, 54 números errados y 58 incompletos.Del total de 288.970. registros para envió de mensajería, solo fue posible enviar 288.584 debido a que 386 números nos registraron con inválidos al ser enviado el mensaje. |
| 29-may | 1.251 | TARJETA RED PROGRESO | Estimado caficultor, no olvide redimir el beneficio de su tarjeta Red de Progreso Agropecuario | 29-may | 1.230 | la base total fue de 1.251 registros, se evidencio que del total mencionado solo 1.231 habilitados para envió de mensajes, dado que 20 son datos con números duplicados, 54 números errados y 58 incompletos.Del total de1.231 registros para envió de mensajería, solo fue posible enviar 1.230 debido a que 1 número registro como inválido al ser enviado el mensaje. |
| 29-may | 872 | Encuesta Satisfacción al usuario | La Gobernación de Cundinamarca con el fin de conocer el nivel de satisfacción de sus usuarios, aplica una encuesta. ¿Diligenció usted dicha encuesta? SI O NO | 29-may | 825 | la base total fue de 872 registros, se evidencio que del total mencionado solo 825 habilitados para envió de mensajes, dado a que 28 son datos con números duplicados, 17 sin número de celular y 02 números fijos. |

| Mes | Logro | Dificultades | Avance físico | Avance financiero (facturado $) |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Enero | Mantener a disposición de los usuarios canal telefónico modernizado y con disposición de atención por parte de un agente bilingüe para garantizar la atención de los usuarios, aportando de esta manera en la mejora de las condiciones de accesibilidad | Dificultades con estado físico del lugar donde se encuentra ubicado el Contact Center, por cuanto presenta inconvenientes de humedad e iluminación para lo cual se continúa realizado gestión con Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca. | 26.9% | $160.007.252 |
| Febrero | Mantener a disposición de los usuarios canal telefónico modernizado y con disposición de atención por parte de un agente bilingüe para garantizar la atención de los usuarios, aportando de esta manera en la mejora de las condiciones de accesibilidad | Actualización de agenda para lograr que las llamadas redireccionadas a las diferentes Secretarias sean atendidas por un funcionario y se brinde asesoría al usuario. | 34,78 % | $160.007.252 |
| Marzo | Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del canal telefónico durante el mes de marzo en las cuales se evaluó el nivel de servicio, se obtuvo una satisfacción del 98%. | Se continua con dificultad actualización de agenda para lograr que las llamadas redireccionadas a las diferentes Secretarias sean atendidas por un funcionario y se brinde asesoría al usuario, por tanto, se proyecta remitir oficios a las Secretarias de Transporte y Movilidad, Educación y Salud, para asignar enlaces. | 43.48% | $320.014.504 |
| Abril | Se apoyó la campaña denominada Tarjeta Red Progreso Seguro y al proceso de encuestas de satisfacción de la atención al | Se continua con dificultad actualización de agenda para lograr que las llamadas redireccionadas a las diferentes Secretarias sean | 47.62% | $ 400.014.130 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | usuario donde se efectuó él envió de 1.795 SMS | atendidas por un funcionario y se brinde asesoría al usuario | | |
| Mayo | De acuerdo a las cifras obtenidas en la operación correspondiente al mes de mayo se observó un incremento significativo en el ingreso de llamadas en comparación al mes anterior, esto se debe al pago de impuestos con descuentos del departamento, lo que aumento la oferta de llamadas | Se presentaron intermitencias con el servicio de Internet de la Gobernación de la siguiente manera:<br>* 04 de mayo caídas entre las 12:34 a 12:42<br>* 05 de mayo caídas entre las 14:36 a 14:39 y 15:17 a 15:20<br>* 09 de mayo caídas entre las 08:00 a 09:00 y 09:37 a 09:40<br>* 16 de mayo caídas entre las 10:14 a 10:17<br>* 18 de mayo caídas entre las 16:17 a 16:19 generando caída de 1 llamada<br>* 25 de mayo caídas entre las 13:37 a 13:40 | 52.17% | $480.021.756 |

A la fecha el contrato SG- SAMC-754-2022 tuvo el siguiente avance financiero:

| CONCEPTO DE PAGO | ORDENES DE PAGO | FECHA | VALOR |
|---|---|---|---|
| Primer Pago de operación de Contact Center | 3300085266 | 21/12/2022 | $80.003.626 |
| Segundo Pago de operación de Contact Center | 3300084949 | 21/12/2022 | $80.003.626 |
| Tercer Pago de operación de Contact Center | 3300087150 | 02/03/2023 | $80.003.626 |
| Cuarto Pago de operación de Contact Center | 3300088074 | 21/03/2023 | $80.003.626 |
| Quinto Pago de operación de Contact Center | 3300090311 | 20/04/2023 | $80.003.626 |
| Sexto Pago de operación de Contact Center | 3300092763 | 11/05/2023 | $80.003.626 |

## 2. VENTANILLA UNICA VIRTUAL:

**Avance de Gestión:**

Dentro de la modernización de los canales de atención la Dirección de Atención al Usuario cuenta con la Ventanilla Única Virtual, para la cual se requieren los servicios de monitoreo y actualización de la base de datos de conocimiento, de forma que se generen los insumos para mejorar de forma continua los flujos de información que inician, los tiempos de gestión asociados a las diferentes solicitudes, los detalles de interface, los tipos documentales usados y sus metadatos.

Con la entrada a producción de la actualización y el afinamiento de la Ventanilla Virtual, se inició el esquema de soporte y mantenimiento por parte del contratista, por lo cual se deberán establecer los mecanismos de acceso para cada uno de sus componentes, uso y tiempos de gestión de este soporte de acuerdo con los Acuerdos de Niveles de Servicio junto con el seguimiento de la estabilización de la solución y garantía de su buen desempeño, por tanto, se suscribieron los siguientes contratos.

Contrato SG-CPS-078-2023, suscrito con el contratista HAYLERMAN FERNANDO RIVERA SANCHEZ, cuyo objeto es "*Prestar servicios de asesoría especializada para articular, fortalecer y apoyar desde la parte técnica el proceso de actualización, soporte y mantenimiento de la Ventanilla Única Virtual de acuerdo a la misionalidad y competencia de la Secretaria General del departamento de Cundinamarca*" por un valor de NOVENTA Y SEIS MILLONES DE PESO ($96.000.000) M/CTE y un término de ocho (08) meses.

Se suscribió contrato SG-CPS-079-2023 con el contratista HECTOR ANDRES PADILLA BOCANEGRA, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales como soporte de los componentes técnicos del portal y las bases de datos de la Ventanilla Única Virtual de la gobernación de Cundinamarca de acuerdo a la misionalidad y competencia de la secretaria general del departamento de Cundinamarca*" por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES DE PESOS ($43.000.000) M/CTE y un término de ocho (08) meses.

Se suscribió contrato SG-CPS-580-2023 con el contratista GINNA PAOLA MENDEZ GUTIERREZ, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales para los trámites de la ventanilla única virtual de la gobernación de Cundinamarca de acuerdo a la misionalidad y competencia de la secretaria general del departamento de Cundinamarca"* por valor de CUARENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS ($48.000.000) M/CTE y un término de SIETE (07) meses y OCHO (08) días.

Se suscribió contrato SG-CPS-704-2023 con el contratista CRISTHIAN MAURICIO CANO RAMIREZ, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales de apoyo técnico y administrativo al componente de EPX de la ventanilla única virtual de la Gobernación de Cundinamarca"* por valor de TREINTA Y SEIS MILLONES DE PESOS ($36.000.000) M/CTE.

Se suscribió contrato SG-CPS-705-2023 con el contratista JUAN DAVID SEGURA BETANCOURT, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales de apoyo técnico y administrativo al componente de MERCURIO de la ventanilla única virtual de la Gobernación de Cundinamarca"* por valor de VEINTISIETE MILLONES DE PESOS ($27.000.000) M/CTE.

Se suscribió contrato SG-CPS-706-2023 con el contratista FRANKLIM GEOVANNI GUEVARA BERNAL, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales especializados para articular y fortalecer la política nacional de confianza y seguridad digital de las soluciones tecnológicas de la Secretaria General del Departamento de Cundinamarca"* por valor de CIENTO CINCO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA SIETE MIL SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS ($105.747.759) M/CTE

Se suscribió contrato SG-CPS-745-2023 con el contratista CESAR AUGUSTO PEÑA ROJAS, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales de apoyo técnico y administrativo al componente de BIZAGI de la ventanilla única virtual de la Gobernación de Cundinamarca"* por valor de TREINTA Y SEIS MILLONES DE PESOS ($36.000.000) M/CTE

- **LOGRO ACUMULADO**

**Resultados Alcanzados:**

242 usuarios nuevos para la ventanilla única virtual
70 trámites iniciados
2 trámites nuevos de impuestos y devoluciones de vehículos
308 ingresos exitosos en ventanilla

**Proyectos Ejecutados:**

Dos trámites nuevos para ventanilla única virtual mediante la solución tecnológica ePx para Secretaría de hacienda.

Desarrollo del piloto de la app de PQRSDF SARA con los dos trámites nuevos de Secretaría de Hacienda.

| Mes | Logro | Dificultades | Avance físico | Avance financiero (facturado $) |
|---|---|---|---|---|
| Enero | Gestión de tramites precontractuales y contractuales para la | | 0.1% | $0 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | suscripción de ordenes de prestación de servicios que desarrollen actividades para el óptimo funcionamiento de la Ventanilla Única Virtual | | | |
| Febrero | Inicio de contratos suscritos para la ejecución de actividades que fortalezcan el eficaz funcionamiento de la Ventanilla Única Virtual. | | 12.5% | $0 |
| Marzo | Durante el mes se avanzó en los siguientes ítems:<br><br>1.Capacitaciones en el manejo de la VUV a los radicadores asignados de la Dirección de Atención al Usuario y demás funcionarios que intervienen en el proceso.<br><br>2. Ajustes de formatos de despliegue del ambiente de calidad a producción para la VUV.<br><br>3. Creación del manual de usuario interno para la VUV.<br><br>4. Creación de la base de conocimiento para el registro de actualización de trámites y la generación de nuevas necesidades para la VUV.<br><br>5. Análisis y planeación para subsanar vulnerabilidades del portal de VUV.<br><br>6. Ajustes a observaciones de los trámites de Secretaría de Educación y Secretaría de Hacienda.<br><br>7. Socialización de la implementación de ePx con | 1.Coordinar agenda con los líderes funcionales de Secretaría de Hacienda, Educación y Transporte y Movilidad.<br><br>2. Los formatos de pruebas firmados por todos los líderes funcionales de cada trámite, esto ha generado retrasos debido a que se debe explicar temas técnicos a un equipo funcional.<br><br>3. Se encontraron vulnerabilidades en el portal de VUV, con análisis estático de código de la Ventanilla Única Virtual detectando once (11) vulnerabilidades, de las cuales una (1) se clasifica como crítica, ocho (8) altas y dos (2) medias.<br><br>4. Delimitar el alcance para la implementación de ePx para no generar traumatismos en el desarrollo de las actividades con la actual plataforma. | 25% | $17.375.000 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Secretaría de TIC y con Direción de Gestión Documental<br><br>***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.* | ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.* | | |
| Abril | Se adelanto la suscripción de cuatro ordenes de prestación de servicios, para el monitorio y fortalecimiento de la Ventanilla Única Virtual y los sistemas con los cuales se enlaza. Los cuales se encuentran bajo la supervisión de la Dra Graciela Hernández Asesora de la Secretaria General.<br><br>**Fuente:** *Graciela Hernández Asesora de la Secretaria General.*<br><br>Referente a la gestión técnica de la ventanilla única virtual, durante el mes de abril se avanzó en los siguientes temas:<br><br>1. El día 21 de abril de 2023 se colocó en producción-marcha blanca los trámites de ventanilla única virtual.<br><br>2. Se realizaron las capacitaciones faltantes a los trámites de Secretaría de Educación.<br>3. Se coordinó realizar un piloto de ePx para gestionar un trámite de Dirección de Rentas de | 1. Coordinar agenda con los líderes funcionales de Secretaría de Educación.<br>2. No se ha podido realizar las pruebas de estabilidad de la ventanilla única virtual en producción, actualmente presenta un error en el bus de servicios, el cual<br>3. fue reportado a Secretaría de TIC para su subsanación.<br>4. Delimitar el alcance para la implementación de ePx para no generar traumatismos en el desarrollo de las actividades con la actual plataforma.<br><br>***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.* | 33% | $40.750.000 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | la Secretaría de Hacienda.<br>4. Se subsanan las vulnerabilidades de seguridad identificadas en el portal de la ventanilla única virtual.<br>5. Se subsanan observaciones realizadas por los líderes funcionales de los trámites de Sercretaría de Educación, en el portal web y en Bizagi.<br>6. Implementación de los ANS para garantizar el nivel 1 para las soluciones tecnológicas Bizagi, ePx, Portal web y Mercurio.<br><br>***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.* | | | |
| Mayo | ✓ Estructuración del monitoreo de todos los componentes de la arquitectura de la VUV.<br>✓ Seguimiento diario virtual y físico de la VUV para los siguientes componentes: VPN, base de datos oracle, Mercurio, Bizagi, Portal, Servidores CUNDISRV85, 172.20.5.227, 172.20.5.228, 172.20.5.196. | Servicios de mercurio al 90% de disponibilidad, para el mes de mayo.<br><br>Servicios del portal al 80% de disponibilidad para el mes de mayo.<br><br>Coincidir agenda con los líderes funcionales para reforzar la transferencia de conocimientos del uso de la aplicación para el usuario interno. | 22,62% | $88.627.253 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ✓ Monitoreo mensual de los logs del Bus para los servicios del portal.<br>✓ Monitoreo mensual de mercurio y las bases de datos de VUV.<br>✓ Ficha técnica de indicadores para los controles de evaluación del riesgo y servicios digitales prestados por la Secretaría General.<br>✓ Informe de nuevas modalidades de ciberataques.<br>✓ Alternativas o servicios sobre incidentes de seguridad de los sistemas de información de la Secretaría General.<br>✓ 242 usuarios nuevos para la ventanilla única virtual<br>✓ 70 trámites iniciados<br>✓ 2 trámites nuevos de impuestos y devoluciones de vehículos mediante la herramienta ePx.<br>✓ 308 ingresos exitosos en ventanilla<br><br>***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.* | ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.* | | |

A la fecha el contrato SG-CPS-078-2023 tuvo el siguiente avance financiero:

| ORDENES DE PAGO | FECHA | VALOR |
|---|---|---|
| 3300088480 | 28/03/2023 | $12.000.000 |

| | | |
|---|---|---|
| 3300090138 | 18/04/2023 | $12.000.000 |
| 3300093603 | 15/05/2023 | $12.000.000 |

A la fecha el contrato SG-CPS-079-2023 tuvo el siguiente avance financiero:

| ORDENES DE PAGO | FECHA | VALOR |
|---|---|---|
| 3300088640 | 29/03/2023 | $5.375.000 |
| 3300090185 | 18/04/2023 | $5.375.000 |
| 3300093613 | 18/05/2023 | $5.375.000 |

A la fecha el contrato SG-CPS-580-2023 tuvo el siguiente avance financiero:

| ORDENES DE PAGO | FECHA | VALOR |
|---|---|---|
| 3300089807 | 13/04/2023 | $6.000.000 |
| 3300093597 | 17/05/2023 | $6.000.000 |

Avance presupuestal de contratos bajo la supervisión de la Dra Graciela Hernández Asesora de la Secretaria General:

| CONTRATO | AVANCE FINANCIERO | | MES |
|---|---|---|---|
| SG-CPS-706-2023 | $ | 11.632.253 | MAYO |
| SG CPS 705 2023 | $ | 3.510.000 | MAYO |
| SG-CPS-704-2023 | $ | 4.680.000 | MAYO |
| SG-CPS-745-2023 | $ | 4.680.000 | MAYO |

Cordialmente,

**CRISTOBAL SIERRA SIERRA**
Director Técnico

**Cristóbal Sierra Sierra**
**Director de Atención al Usuario**

Proyecto: Laura Marcela Laiton Morales / Abogada Contratista D.A.U
Proyecto Componente Técnico V.U.V: *Haylerman Fernando Rivera Contratista D.A.U*