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 julio 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.

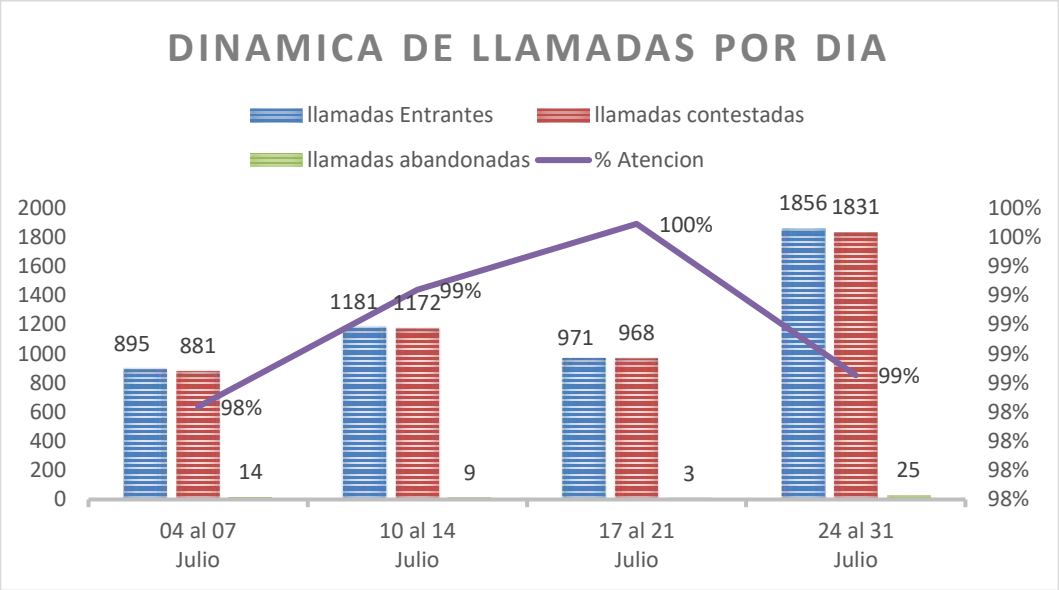
Logro Acumulado

- **Canal Telefónico**

En la línea de atención telefónica hasta el mes de julio de 2023, el operador del Contact Center, atendió efectivamente 32.020 llamadas, con un nivel de servicio del 99%.

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

DATOS	04 al 07 Julio	10 al 14 Julio	17 al 21 Julio	24 al 31 Julio	Total
Llamadas Entrantes	895	1181	971	1856	4903
Llamadas contestadas	881	1172	968	1831	4852
Llamadas Abandonadas	14	9	3	25	51
Llamadas Transferidas	694	907	761	1480	3842
Tiempo promedio de la atención	3:05	3:17	3:14	3:25	3:15
Tiempo de espera para la atención	0:14	0:07	0:04	0:11	0:09
Nivel de servicio	98,4%	99,2%	99,7%	98,7%	99,0%
Nivel de abandono	1,6%	0,8%	0,3%	1,3%	1,0%

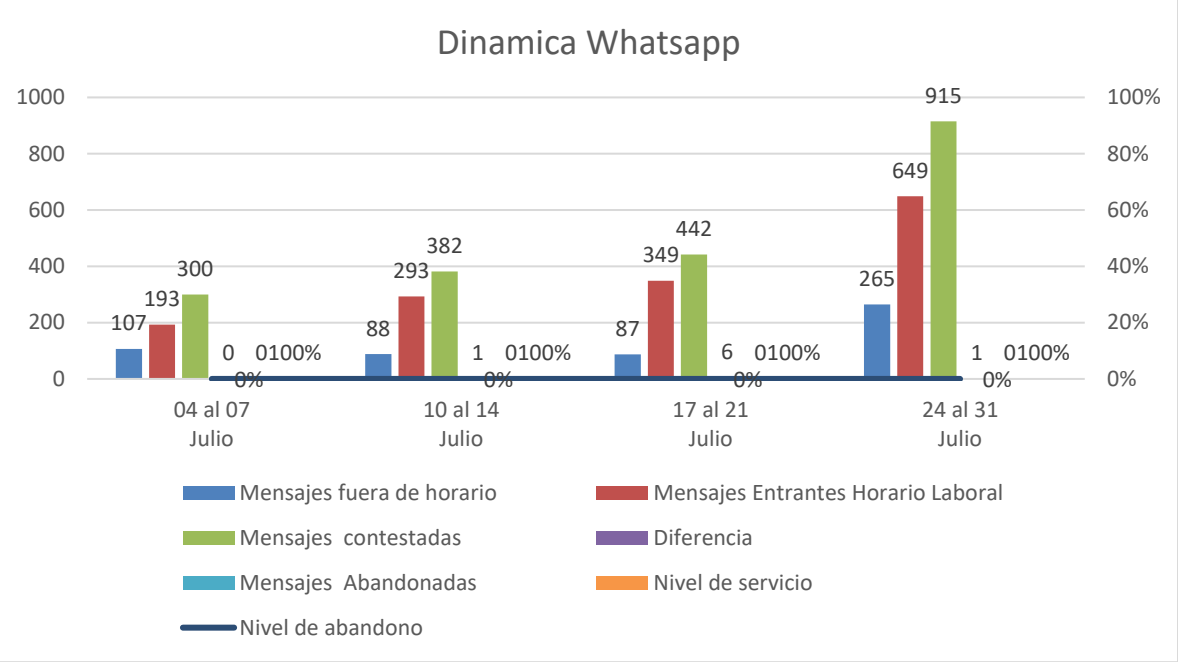


- **WhatsApp**

A través del aplicativo WhatsApp se realizó atención a 5.972 usuarios hasta el mes de julio 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 julio de 2023:

DATOS	04 al 07 Julio	10 al 14 Julio	17 al 21 Julio	24 al 31 Julio	Total
Mensajes fuera de horario	107	88	87	265	547
Mensajes Entrantes Horario Laboral	193	293	349	649	1484
Mensajes contestados	300	382	442	915	2039
Diferencia	0	1	6	1	8
Mensajes Abandonadas	0	0	0	0	0
Nivel de servicio	100%	100%	100%	100%	100%
Nivel de abandono	0%	0%	0%	0%	0%



- **Mensajería de Texto**

En el transcurso del mes de julio se realizó envió de 290.084 mensajes de texto, con el fin de apoyar diferentes campañas de la gobernación, como se muestra a continuación:

ITEM	FECHA DE SOLICITUD	BASE DE DATOS	CAMPAÑA	MENSAJE	FECHA DE ENVIO	CANTIDAD MENSAJES ENVIADOS	OBSERVACION
1	6-jul	748	TARJETA RED PROGRESO	Estimado caficultor, su tarjeta Red de Progreso Agropecuario tiene un saldo sin usar. No olvide redimir.	6-jul	702	la base total fue de 748 registros, se evidencio que del total mencionado solo 702 habilitados para envió de mensajes, dado a que 42 registros son datos sin números y 4 duplicados.
2	21-jul	291.084	IMPUESTO VEHICULAR	"Pague a tiempo su impuesto sobre vehículos automotores por PSE, sin intereses por mora hasta el 28-07-2023 ingresando a www.cundinamarca.gov.co"	21-jul	288.850	la base total fue de 291.084 registros, se evidencio que del total mencionado solo 288.889 habilitados para envió de mensajes, dado que 1.998 son datos con números duplicados, 139 números errados y 58 incompletos. Del total de 288.889 registros para envió de mensajería, solo fue posible enviar 288.580 debido a que 309 números nos registraron con inválidos al ser enviado el mensaje.
3	31-jul	577	TARJETA RED PROGRESO	Estimado caficultor, su tarjeta Red de Progreso Agropecuario tiene un saldo sin usar. No olvide redimir.	31-jul	532	la base total fue de 577 registros, se evidencio que del total mencionado solo 532 habilitados para envió de mensajes, dado a que 39 registros son datos sin números y 6 duplicados.

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	Se continua con dificultad actualización de agenda para lograr que las	47.62%	$ 400.014.130

	proceso de encuestas de satisfacción de la atención al usuario donde se efectuó él envió de 1.795 SMS	llamadas redireccionadas a las diferentes Secretarias sean 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: * 04 de mayo caídas entre las 12:34 a 12:42 * 05 de mayo caídas entre las 14:36 a 14:39 y 15:17 a 15:20 * 09 de mayo caídas entre las 08:00 a 09:00 y 09:37 a 09:40 * 16 de mayo caídas entre las 10:14 a 10:17 * 18 de mayo caídas entre las 16:17 a 16:19 generando caída de 1 llamada * 25 de mayo caídas entre las 13:37 a 13:40	52.17%	$480.021.756
Junio	Incremento en el uso del canal de atención contact center, desde la línea telefónica y el WhatsApp. Así como radicación de veinte (20) PQRSDF mediante el mismo, notando el incremento de confianza de los usuario en el canal.	Se presenta intermitencias con el Internet de la Gobernación de la siguiente manera: * martes 06 de junio: de 09:42 a 09:46 y 10:19 a 1021, generando la caída de 2 llamadas * jueves 15 de junio: de 09:55 a 10:00 y 10:18 a 10:25 * viernes 16 de junio: de 16:08 a 16:11 y 16:33 a 16:38	63%	$480.021.756

		* martes 20 de junio: de 10:47 a 10:49 genera caída de una llamada * viernes 23 de junio: 11:17 a 11:20 y 14:54 a 14:56 se cae una llamada * martes 27 de junio: de 08:37 a 08:40 * jueves 29 de junio: de 14:56 a 14:58. Imposibilidad de trámite de la cuenta de cobro por problema administrativo del contratista, el cual fue solucionado y gestionado pago para efectuar los primeros días del mes de julio.		
Julio	Incremento en el uso del canal de atención contact center, desde la línea telefónica y el WhatsApp. Así como radicación de trece (13) PQRSDF mediante el mismo, notando el incremento de confianza de los usuario en el canal	Se presenta intermitencias con el Internet de la Gobernación de la siguiente manera: * Martes 04 de julio: 11:42 a 11:45, 11:57 a 12:03, 12:05 a 12:07 y 12:15 a 12:18 se cae 3 llamadas * Jueves 06 de julio: de 16:08 a 16:11 * Viernes 07 de julio: 09:52 a 09:55 y 09:58 a 10:02 se cae tres llamada * Lunes 10 de julio: 11:55 a 11:59 caída una llamada * Lunes 17 de julio: 09:44 a 09:48 / 10:00 a 10:05 y 11:30 a 11:33 caída una llamada * Lunes 24 de julio: 11:24 a 11:29 no se caen llamadas	69%	$640.029.008

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
Séptimo Pago de operación de Contact Center	3300099056	05/07/2023	$80.003.626
Octavo Pago de operación de Contact Center	3300101353	18/07/2023	$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.

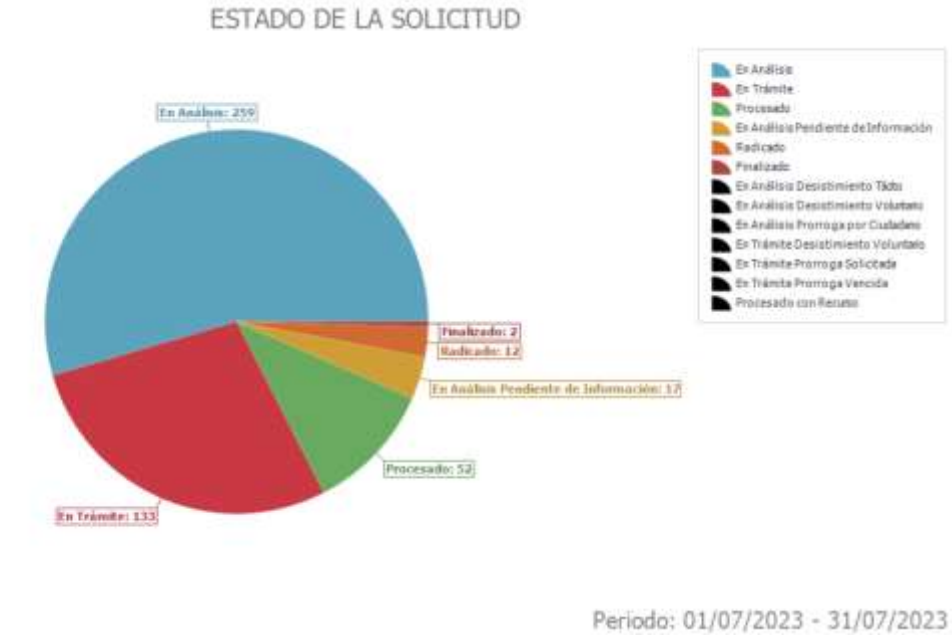
Se suscribió contrato SG-CPS-706-2023 con el contratista FRANKLIM GEOVANNI GUEVARA BERNAL, con el objeto de "*Prestar servicios profesionales especializados para articular y fortalecer la política nacional de confianza y seguridad digital de las soluciones tecnológicas de la Secretaria General del Departamento 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

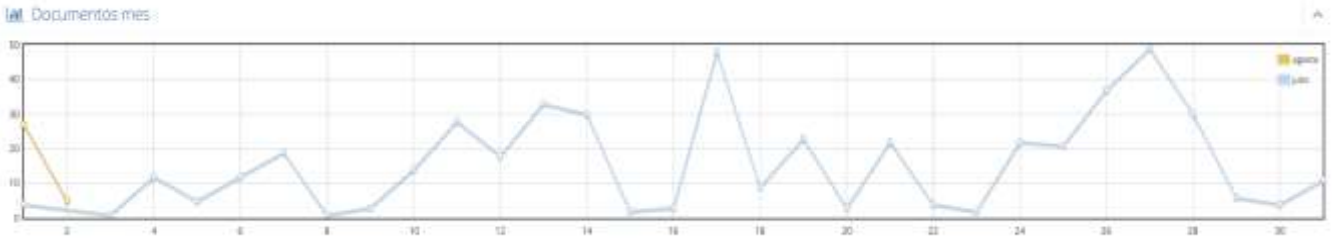
Resultados Alcanzados:
191 usuarios para el mes de julio de 2023 la ventanilla única virtual
234 ingresos exitosos en ventanilla única virtual para el mes de julio de 2023
189 creaciones exitosas de trámites en ventanilla única virtual para el mes de julio de 2023
308 radicados en ePx para julio de 2023

A continuación, se presenta el informe detallado de los trámites realizados en ventanilla única virtual para el mes de julio de 2023:

	ENTIDAD	TRÁMITE	CANTIDAD
1	Secretaría de Educación	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano.	0
2	Secretaría de Hacienda	Adición y/o asociación de productos	2
3	Secretaría de Hacienda	Solicitud de inscripción de bodega de rentas	0
4	Secretaría de Hacienda	Solicitud modificación de inscripción de bodega de rentas	0
5	Secretaría de Hacienda	Solicitud de cancelación de Bodega de Rentas	0
6	Secretaría de Hacienda	Solicitud de Renovación Registro INVIMA, Agotamiento de Producto y Actualización de Datos del Contribuyente	0
7	Secretaría de Hacienda	Permiso ordinario para movilización de carga indivisible extradimensionada	0
8	Secretaría de transporte y movilidad	Permiso ordinario para movilización de carga indivisible extra dimensionada	2
9	Secretaría de Educación	Certificado de Existencia de Instituciones Privadas y Oficiales	0
10	Secretaría de Educación	Certificado de protocolización colegios privados de municipios no certificados	0
11	Secretaría de Educación	Certificado de Factores Salariales	0
12	Secretaría de Educación	Certificado de Reporte de Cesantías	0
13	Secretaría de Educación	Constancia Laboral	0
14	Secretaría de Hacienda	Información de impuestos	248
15	Secretaría de Hacienda	Devoluciones	60
TOTAL			312



Comportamiento radicados VUV:



Proyectos Ejecutados:

- ✓ Se realizó actualización de ePx desarrollar trámites colaborativos y la instalación de un plugin para usar el editor de texto como Microsoft Word.
- ✓ Capacitaciones funcionales del uso de ePx para la Secretaría de Hacienda.
- ✓ Actualizaciones de todos los trámites de Secretaría de Educación para la gestión de los archivos.

Mes	Logro	Dificultades	Avance físico	Avance financiero (facturado $)

Enero	Gestión de tramites precontractuales y contractuales para la suscripción de ordenes de prestación de servicios que desarrollen actividades para el óptimo funcionamiento de la Ventanilla Única Virtual		0.1%	$0
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: 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. 2. Ajustes de formatos de despliegue del ambiente de calidad a producción para la VUV. 3. Creación del manual de usuario interno para la VUV. 4. Creación de la base de conocimiento para el registro de actualización de trámites y la generación de nuevas necesidades para la VUV. 5. Análisis y planeación para subsanar vulnerabilidades del portal de VUV. 6. Ajustes a observaciones de los trámites de Secretaría de	1.Coordinar agenda con los líderes funcionales de Secretaría de Hacienda, Educación y Transporte y Movilidad. 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. 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. 4. Delimitar el alcance para la implementación de ePx para no generar	25%	$17.375.000

	Educación y Secretaría de Hacienda. 7. Socialización de la implementación de ePx con Secretaría de TIC y con Direción de Gestión Documental ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*	traumatismos en el desarrollo de las actividades con la actual plataforma. ***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. **Fuente:** *Graciela Hernández Asesora de la Secretaria General.* Referente a la gestión técnica de la ventanilla única virtual, durante el mes de abril se avanzó en los siguientes temas: 1. El día 21 de abril de 2023 se colocó en producción-marcha blanca los trámites de ventanilla única virtual. 2. Se realizaron las capacitaciones faltantes a los trámites de Secretaría de Educación.	1. Coordinar agenda con los líderes funcionales de Secretaría de Educación. 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 3. fue reportado a Secretaría de TIC para su subsanación. 4. Delimitar el alcance para la implementación de ePx para no generar traumatismos en el desarrollo de las actividades con la actual plataforma. ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero*	33%	$40.750.000

	3. Se coordinó realizar un piloto de ePx para gestionar un trámite de Dirección de Rentas de la Secretaría de Hacienda. 4. Se subsanan las vulnerabilidades de seguridad identificadas en el portal de la ventanilla única virtual. 5. Se subsanan observaciones realizadas por los líderes funcionales de los trámites de Sercretaría de Educación, en el portal web y en Bizagi. 6. Implementación de los ANS para garantizar el nivel 1 para las soluciones tecnológicas Bizagi, ePx, Portal web y Mercurio. ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*	*Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*		
Mayo	✓ Estructuración del monitoreo de todos los componentes de la arquitectura de la VUV. ✓ 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,	Servicios de mercurio al 90% de disponibilidad, para el mes de mayo. Servicios del portal al 80% de disponibilidad para el mes de mayo. Coincidir agenda con los líderes funcionales para reforzar la transferencia de conocimientos del uso	22,62%	$88.627.253

	172.20.5.228, 172.20.5.196. ✓ Monitoreo mensual de los logs del Bus para los servicios del portal. ✓ Monitoreo mensual de mercurio y las bases de datos de VUV. ✓ Se realizó actualización de ePx para realizar copias de radicados de entrada para que más de un usuario pueda realizar respuesta. ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*	de la aplicación para el usuario interno. ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*		
Junio	✓ Seguimiento del monitoreo de todos los componentes de la arquitectura de la VUV. ✓ 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. ✓ Monitoreo mensual de los logs del Bus para los servicios del portal. ✓ Monitoreo mensual de mercurio y las bases de datos de VUV. ✓ 339 usuarios para el mes de junio de 2023 la ventanilla única virtual	Servicios de mercurio al 75% de disponibilidad, para el mes de junio. Servicios del portal al 90% de disponibilidad para el mes de junio. Coincidir agenda con los líderes funcionales para reforzar la transferencia de conocimientos del uso de la aplicación para el usuario interno. ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*	29.45%	$115.377.253

	✓ 128 ingresos exitosos en ventanilla única virtual para el mes de junio de 2023 ✓ 114 creaciones exitosas de trámites en ventanilla única virtual ✓ 312 radicados en ePx para junio de 2023 ***Fuente de la Información:*** *Ingeniero Haylerman Fernando Rivera Contratista Dirección de Atención al Usuario.*			
Julio	✓ Seguimiento del monitoreo de todos los componentes de la arquitectura de la VUV. ✓ 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. ✓ Monitoreo mensual de los logs del Bus para los servicios del portal. ✓ Monitoreo mensual de mercurio y las bases de datos de VUV. ✓ 191 usuarios para el mes de julio de 2023 la ventanilla única virtual ✓ 234 ingresos exitosos en ventanilla única virtual para el mes de julio de 2023	Servicios de mercurio al 80% de disponibilidad, para el mes de julio. Servicios de BizAgi al 95% de disponibilidad para el mes de julio.	35%	$115.377.253

	✓ 114 creaciones exitosas de trámites en ventanilla única virtual ✓ 308 radicados en ePx para julio de 2023 ***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
3300097878	21/06/2023	$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
3300097879	21/06/2023	$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
3300097850	21/06/2023	$6.000.000

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

CONTRATO	AVANCE FINANCIERO		A CORTE JULIO
SG-CPS-706-2023	$	11.632.253	JULIO
SG CPS 705 2023	$	$6.750.000	JULIO

SG-CPS-704-2023	$	4.680.000	JULIO
SG-CPS-745-2023	$	4.680.000	JULIO

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*