Informe de actividades

Contrato 1160-06-07-032-2023

A continuación presentamos el informe de actividades del contrato en mención para el periodo comprendido entre el 01 de Diciembre al 31 de Diciembre 2023.

OBJETIVO GENERAL

Brindar un producto de calidad a la alcaldía del municipio de Rionegro para que el municipio cuente con herramientas a la vanguardia del mercado para que la prestación del servicio a los ciudadanos sean servicios que solucionen y acompañen los procesos de los habitantes, siendo un sistema innovador e inteligente con amplias capacidades e innovación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Actualizar el sistema de turnos a la última versión del sistema anteriormente llamado Turnstat y Filapp al software Qanty.
2. Brindar desde el área de soporte técnico segunda capacitación a personal de las oficinas prestadoras del servicio al ciudadano.
3. Reconfigurar, ajustar y actualizar los estándares configurados para la programación y correcto funcionamiento del sistema de turnos.
4. Realizar mantenimiento preventivo a componentes del hardware para el correcto funcionamiento y vida útil de los componentes.
5. Recapacitar a los asesores que brindan el servicio de atención al usuario en las oficinas de atención al cliente.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Se realiza conexión remota periódicamente para realizar actualizaciones de las sedes donde se utiliza el sistema de turnos actualmente (Casa dorada, Banfamilia, Agencia pública de empleo, CIAC, Casa Provincial, Centro documental, Subsecretaria de rentas, Secretaria de Hábitat, Valorización), ofrecido por DYD Dinámica y Desarrollo S.A.S

Se brinda soporte técnico en las visitas presenciales en sede y se realizan revisiones de pantallas, players, dispensadores automáticos de turnos, cableado y calificadores y se dejan todas las sedes en correcto funcionamiento y con el personal capacitado para su correcta configuración.

Se configura pantalla ELO 4202L de la sede CIAC para servicio de cartelera virtual donde la alcaldía del municipio de Rionegro despliega imágenes y videos informativos para la ciudadanía con fines informativos del municipio.

SEDES ACTUALIZADAS REMOTAMENTE

- Casa Dorada.
- Banfamilia.
- Agencia pública de empleo.
- CIAC.
- Casa provincial.
- Centro documental.
- Subsecretaria de rentas.
- Secretaria de Hábitat
- Valorización.

FECHAS DE ACTUALIZACIÓN POR SEDE

- Casa Dorada 18 de Diciembre del 2023
- Banfamilia 18 de Diciembre del 2023.
- Agencia pública de empleo 18 de Diciembre del 2023.
- CIAC 18 de Diciembre del 2023.
- Casa provincial 18 de Diciembre del 2023.
- Centro documental 18 de Diciembre del 2023.
- Subsecretaria de rentas 18 de Diciembre del 2023.
- Valorización 18 de Diciembre del 2023.
- Secretaria de Hábitat 18 de Diciembre del 2023.

MEJORAS INCORPORADAS EN LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA QANTY

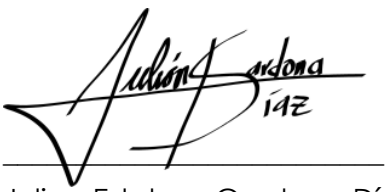
- Nuevos filtros para el llamado específico en el panel de asesor.
- Se mejora la seguridad de la sección de VPN del instalador.
- Los documentos escondidos ya tienen total funcionalidad en todo Qanty.
- Pestaña de alertas en cada sede del tiempo real.
- Ya es posible cambiar la palabra "módulo" por cualquier texto o frase en el llamado por voz (un texto vacío es válido). Es posible poner signos de puntuación para jugar con las pausas.
- La videollamada ya no pregunta si descargar la app cuando se abre desde un móvil
- Corrección de posición y tamaño en el llamado doble en el TV
- Cancelar turno cuando se está en la sala de espera de la atención virtual
- El listado de turnos en el TV ya no muestra taquillas repetidas en ningún caso
- En el tiempo real del módulo, se muestra el nombre de la pausa si es que se está en ese estado
- En el tiempo real del módulo por fin se muestran los turnos que está atendiendo
- En el reporte detallado de turno se agregan las columnas de email y de teléfono
- Ya es posible seleccionar y alterar la plantilla de impresión por cada táctil y según su herencia (antes se configuraba solo una para toda la compañía)
- Mejora en el lector de documentos para evitar bloqueos ante cédulas con el segundo apellido vacío.
- Ya se pueden escanear cédulas nuevas.

- Se añade columna fecha de creación y documento de cliente en el histórico de turnos del dashboard, y en el asesor y en el orientador.
- Ya es posible hacer que el llamado grande del TV salga solo en el cuadro del video (antes solo habían 2 opciones: en el centro, y en el listado de turnos)
- Configuración y gestión de salas de atención desde dispositivos móviles en tiempo real.
- Almacenamiento de información y configuración en servidores instalados en la Nube.
- Amplia capacidad de desarrollo específico y a la medida para integración con API de terceros para consumo de información e integración.
- Solicitud y agendamiento de citas virtuales.
- Multicanalidad de atención física y virtual por videollamada.
- Gestión de contenidos audiovisuales centralizados en tiempo real.
- Estadísticas en tiempo real e históricas.
- API - motor de omnicanalidad que permite integrarse con sitios web, aplicaciones, chatbot o cualquier otro canal de la Entidad.
- Llamado por voz y proyección de nombre del usuario en pantalla.

CANTIDAD PERSONAS ATENDIDAS DURANTE EL PERIODO 01-12-2023/31-12-2023

DICIEMBRE

- Sede Agencia Pública de Empleo: 110 turnos impresos
- Sede CIAC: 1386 turnos impresos
- Sede Centro Documental: 1468 turnos impresos
- Sede Subsecretaria de Rentas: 4356 turnos impresos
- Casa Dorada: 452 turnos impresos
- Sede Hábitat: 6 turnos impresos
- Sede Banfamilia: 6 turnos impresos
- Sede Casa Provincial: 1054 turnos impresos



Julian Esteban Cardona Díaz
Gerente DyD Dinámica y Desarrollo S.A.S
PBX: (574) 448 83 93 Cel: 301 269 54 36