Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: JULIO 2024

Tabla de contenido

Tabla de contenido 2

1. Alcance de la Solución a Último Mes 3
2. Disponibilidad General de la Solución (servicios, plataforma e infraestructura)..... 3
3. Análisis de Eventos Críticos 4
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución 4
5. Eventos, Incidentes y Requerimientos 4
6. Gestión de Cambios y Actualizaciones 4
7. Información de atenciones Julio..... 5
8. Conclusiones 9

1. Alcance de la Solución a Último Mes

Descripción de los servicios y equipos soportados por Stefanini / reporte de novedades con corte al último mes.

Se prestan servicios a sucursales cliente Migración Colombia, durante el mes de JULIO 2024:

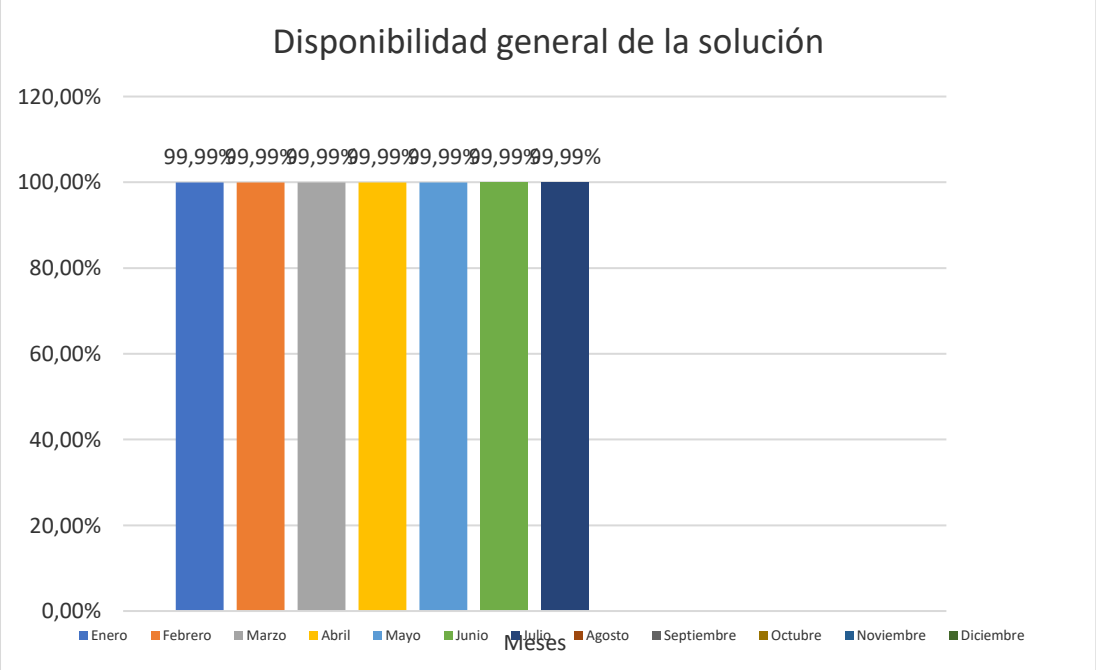
CONTRATO 205 DE 2023

SUCURSAL	DIRECCIÓN
CALLE 100	Calle 100 No. 11B - 27

El alcance va por conexión remota vía vpn y escritorio remoto.

2. Disponibilidad General de la Solución (servicios, plataforma e infraestructura).

La disponibilidad general de la solución prestada es:



Para el mes de JULIO se tuvo una disponibilidad de 99,99% en la solución.

3. Análisis de Eventos Críticos

A continuación, se realiza un análisis de cada uno de los eventos críticos que se presentaron en el mes:

Número de Caso:
Cliente: Migración
Falla:
Tiempo de Afectación:

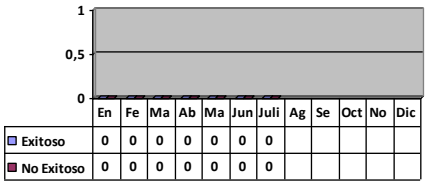
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. En estos momentos la solución está estable, estamos trabajando en mejora de la solución con requerimientos específicos del cliente.

5. Eventos, Incidentes y Requerimientos

No se reportaron eventos, incidentes o requerimientos en el período.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones

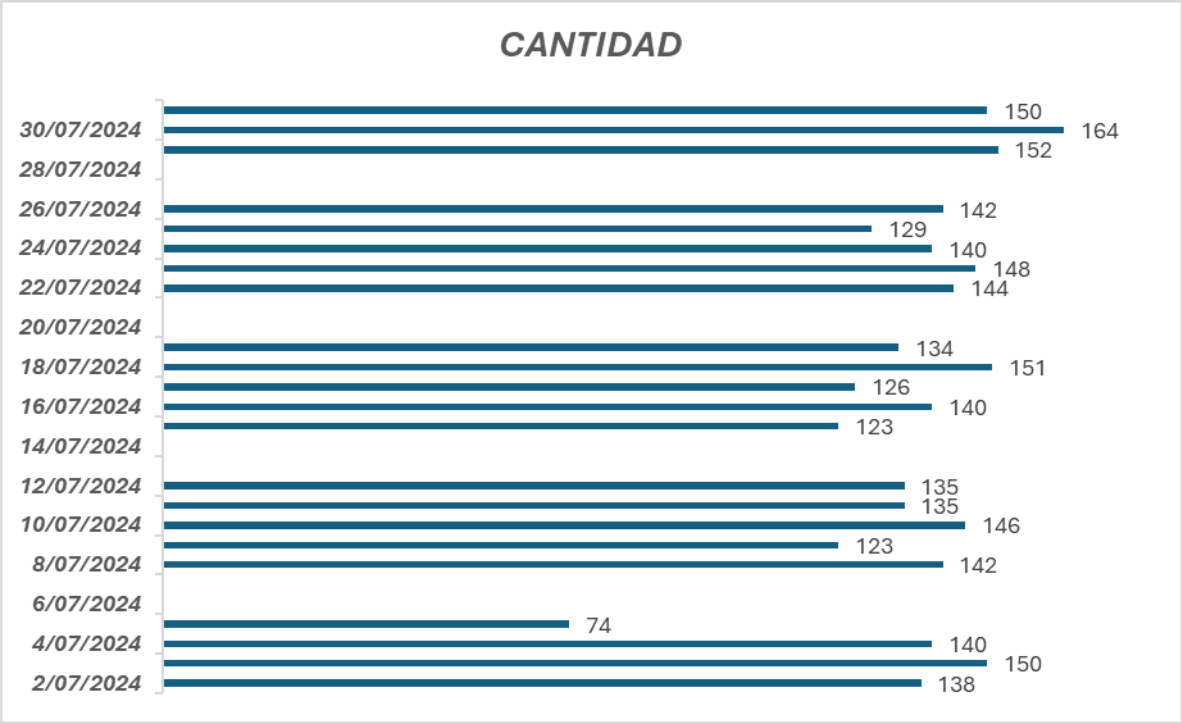


No se realizaron cambios ni actualizaciones en el mes de julio.

7. Información de Atenciones Julio

FECHA	CANTIDAD
2/07/2024	138
3/07/2024	150
4/07/2024	140
5/07/2024	74
8/07/2024	142
9/07/2024	123
10/07/2024	146
11/07/2024	135
12/07/2024	135
15/07/2024	123
16/07/2024	140
17/07/2024	126
18/07/2024	151
19/07/2024	134
22/07/2024	144
23/07/2024	148
24/07/2024	140
25/07/2024	129
26/07/2024	142
29/07/2024	152
30/07/2024	164
31/07/2024	150
TOTAL	***3026***

Turnos Atendidos Julio Tendencia:



Se observa que el día con menos de 100 atenciones fue el 5 de JULIO.

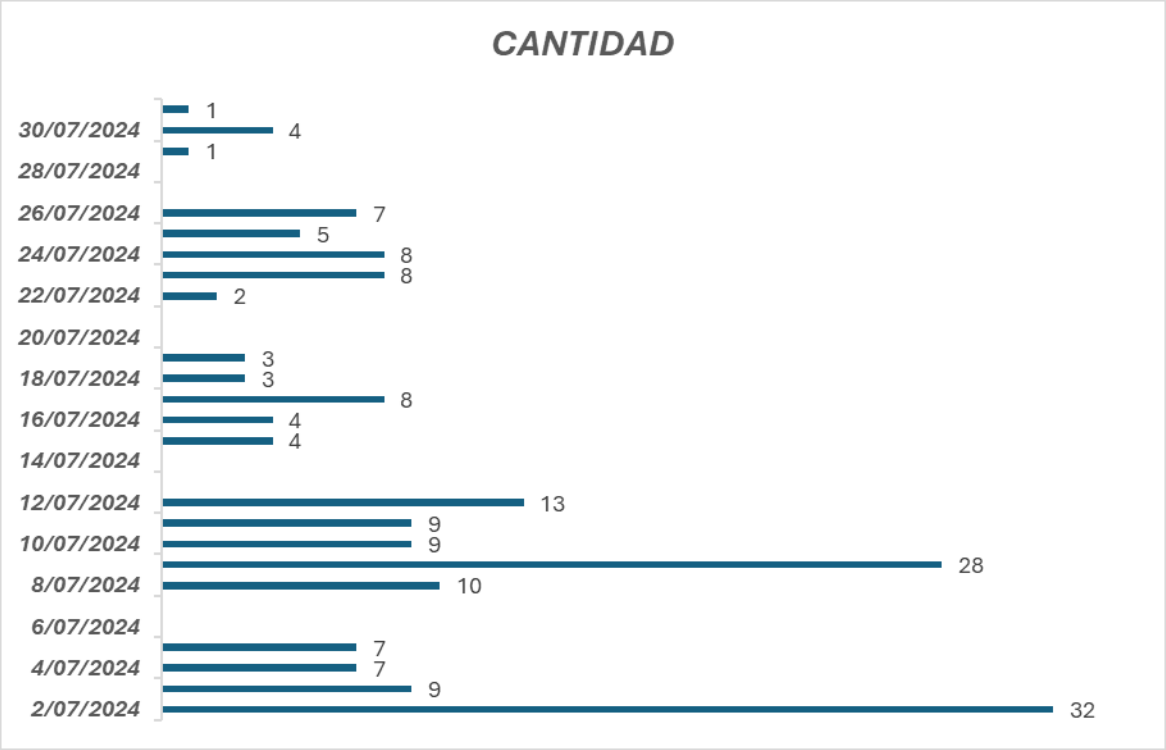
Atenciones por Tipo de Turno Julio:

TIPO DE TURNO	CANTIDAD
V.CERTIFDEMOVMIGRA_P	2
SALVOCONDUCTO_P	8
CEDULADEEXTRANJERI_P	9
AGENDAMIENTOS CE	3.007
TOTAL	**3.026**

Turnos Abandonados Julio:

FECHA	CANTIDAD
2/07/2024	32
3/07/2024	9
4/07/2024	7
5/07/2024	7
8/07/2024	10
9/07/2024	28
10/07/2024	9
11/07/2024	9
12/07/2024	13
15/07/2024	4
16/07/2024	4
17/07/2024	8
18/07/2024	3
19/07/2024	3
22/07/2024	2
23/07/2024	8
24/07/2024	8
25/07/2024	5
26/07/2024	7
29/07/2024	1
30/07/2024	4
31/07/2024	1
TOTAL	***182***

Turnos Abandonados Julio Tendencia:



Se observa que los días con más abandonos fueron el 2 y 9 de Julio con más de 20.

8. Conclusiones

- Se ajustaron las funcionalidades de acuerdo con lo requerido por el negocio, adicionalmente continuamos en la búsqueda de mejoras con el fin de fortalecer la aplicación.
- Se soportaron los diferentes servicios reportados a nuestra mesa de ayuda, para garantizar el perfecto funcionamiento del sistema Infoturnos Calle 100.
- Durante este periodo, se realizaron ajustes a nivel de parametrización según solicitudes realizadas.