Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
PRÁCTICA: INFOTURNOS
MES: OCTUBRE 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 Octubre 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 OCTUBRE 2024:

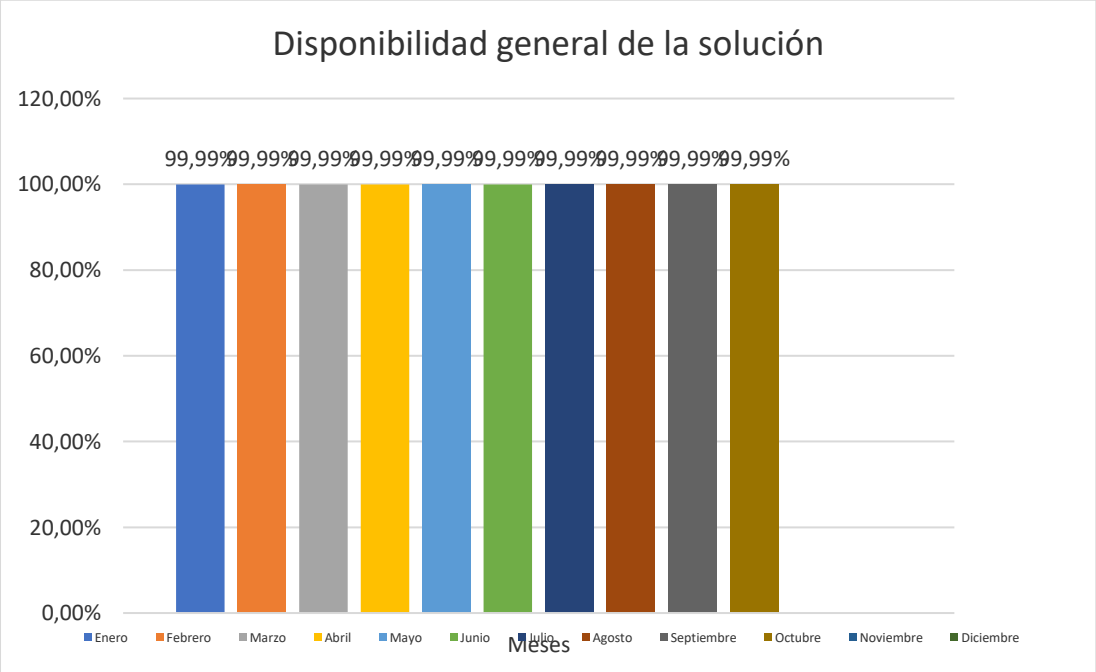
CONTRATO 205 DE 2023

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 OCTUBRE 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:

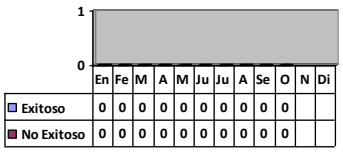
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. 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 hubo eventos, incidentes o requerimientos en octubre.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones



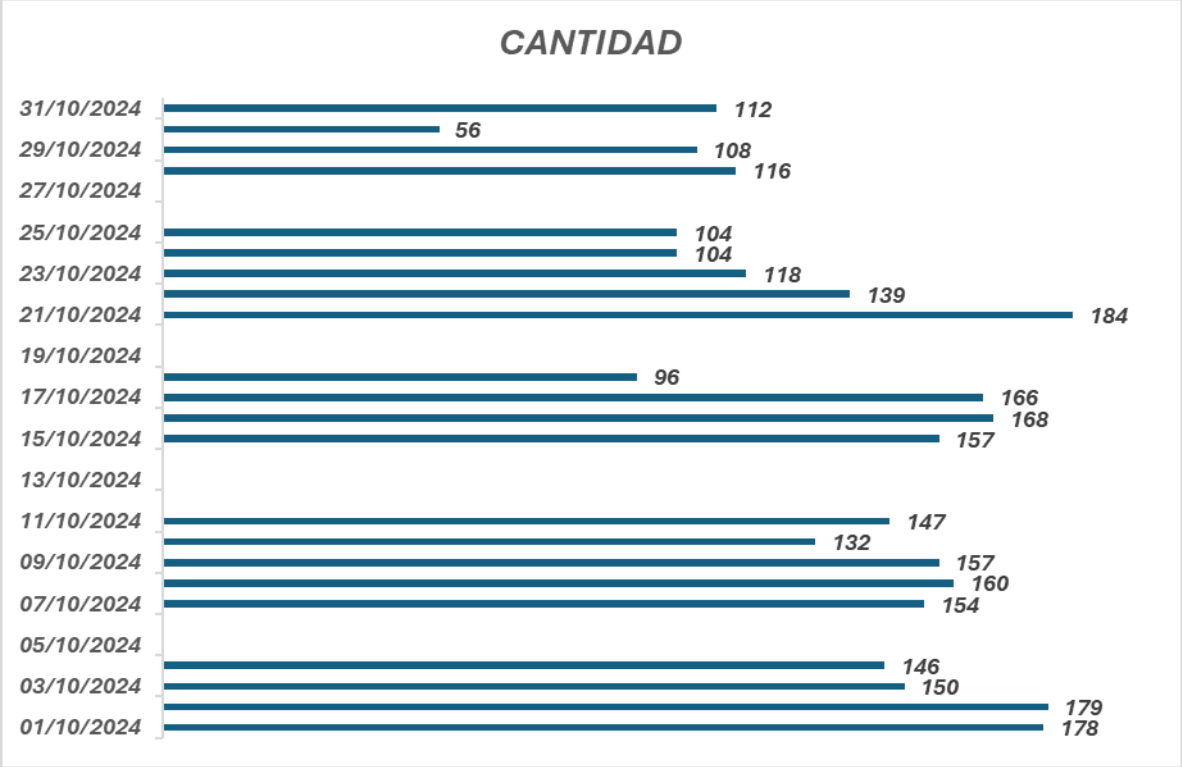
	En	Fe	M	A	M	Ju	Ju	A	Se	O	N	Di
Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
No Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

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

7. Información de Atenciones Octubre

FECHA	CANTIDAD
01/10/2024	178
02/10/2024	179
03/10/2024	150
04/10/2024	146
07/10/2024	154
08/10/2024	160
09/10/2024	157
10/10/2024	132
11/10/2024	147
15/10/2024	157
16/10/2024	168
17/10/2024	166
18/10/2024	96
21/10/2024	184
22/10/2024	139
23/10/2024	118
24/10/2024	104
25/10/2024	104
28/10/2024	116
29/10/2024	108
30/10/2024	56
31/10/2024	112
TOTAL	***3031***

Turnos Atendidos Octubre Tendencia:



Se observa que el día con menos atenciones fue el 30 de octubre con 56.

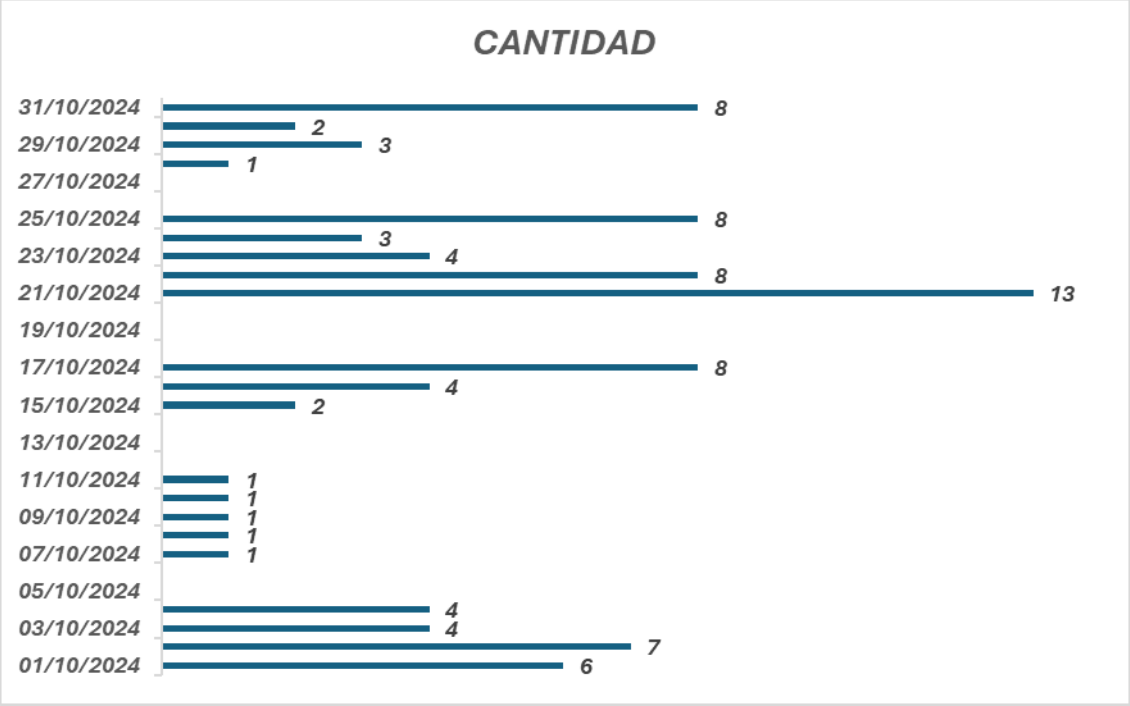
Atenciones por Tipo de Turno Octubre:

TIPO DE TURNO	CANTIDAD
CEDULADEEXTRANJERI_P	3
AGENDAMIENTOS CE	3.028
TOTAL	**3.031**

Turnos Abandonados Octubre:

FECHA	CANTIDAD
01/10/2024	6
02/10/2024	7
03/10/2024	4
04/10/2024	4
07/10/2024	1
08/10/2024	1
09/10/2024	1
10/10/2024	1
11/10/2024	1
15/10/2024	2
16/10/2024	4
17/10/2024	8
21/10/2024	13
22/10/2024	8
23/10/2024	4
24/10/2024	3
25/10/2024	8
28/10/2024	1
29/10/2024	3
30/10/2024	2
31/10/2024	8
TOTAL	***90***

Turnos Abandonados Octubre Tendencia:



Se observa que el día con más abandonos fue el 21 de Octubre con 13.

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.