

Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

INFORME MENSUAL GESTIÓN MESA DE SERVICIO

Febrero - 2024

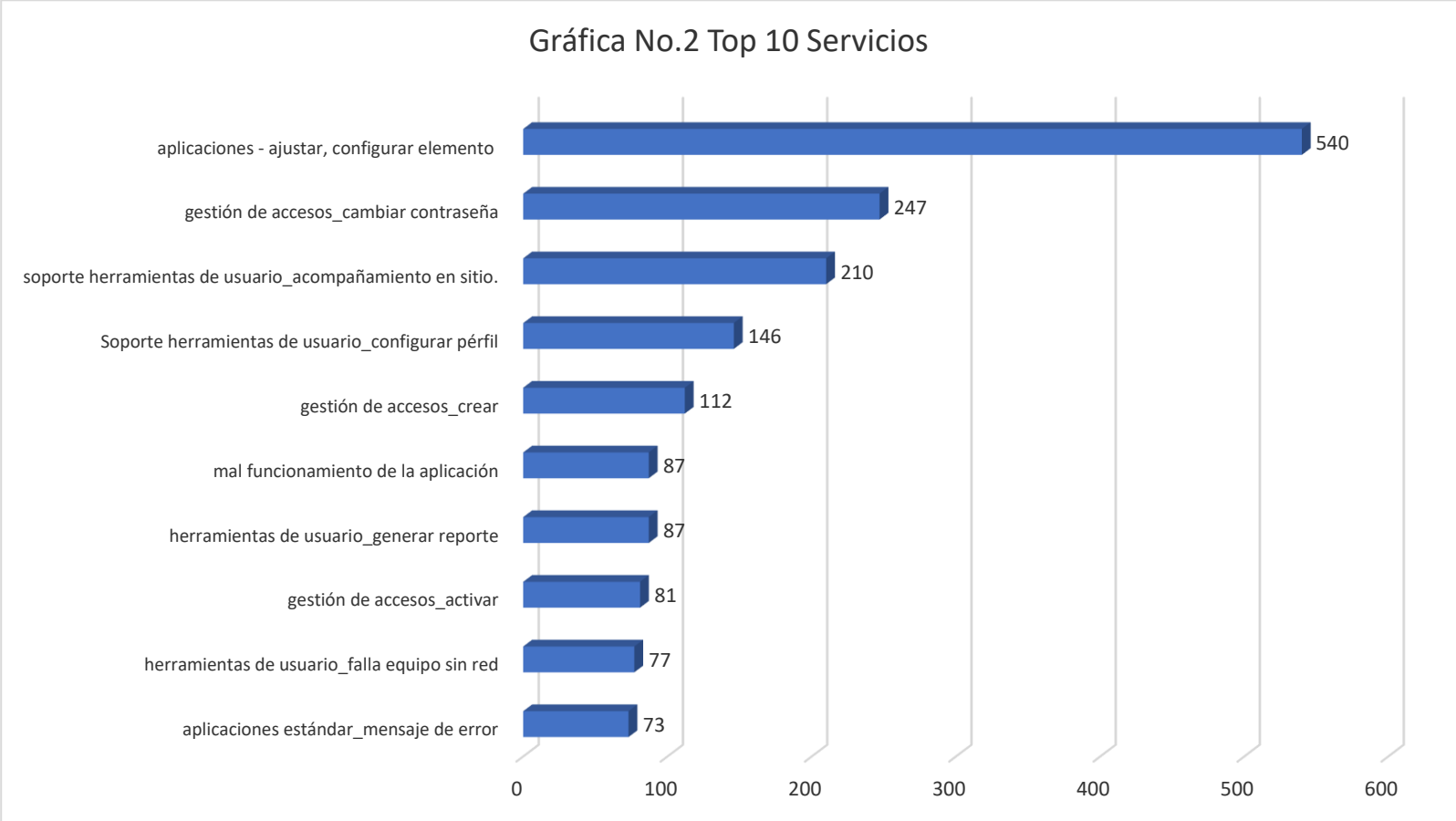
1. Contenido.

1. Estadísticas línea telefónica.
2. Estadísticas Generales.
3. Top de Incidentes – general.
4. Top de solicitudes – general.
5. Incidentes soporte en sitio.
6. Solicitudes soporte en sitio
7. Casos por estado.
8. Obligaciones contractuales.
9. Anexos.

1. Estadísticas línea telefónica

Febrero	
Recibidas	869
Atendidas (ACD)	843
Abandonadas	26
Abandonadas Despues de los 20 seg	19
Abandonadas antes de 20 seg	6
Llamadas Incumplidas	13
Contestadas antes de 20 seg	830
% Abandono después de 20 seg.	2,19%
% Tiempo de Respuesta	98,46%
% Efectividad	97,68%

2. Estadísticas Generales



En la gráfica No. 2, podemos evidenciar el top de solicitudes que más requieren los usuarios SIC, dentro de las cuales encontramos:

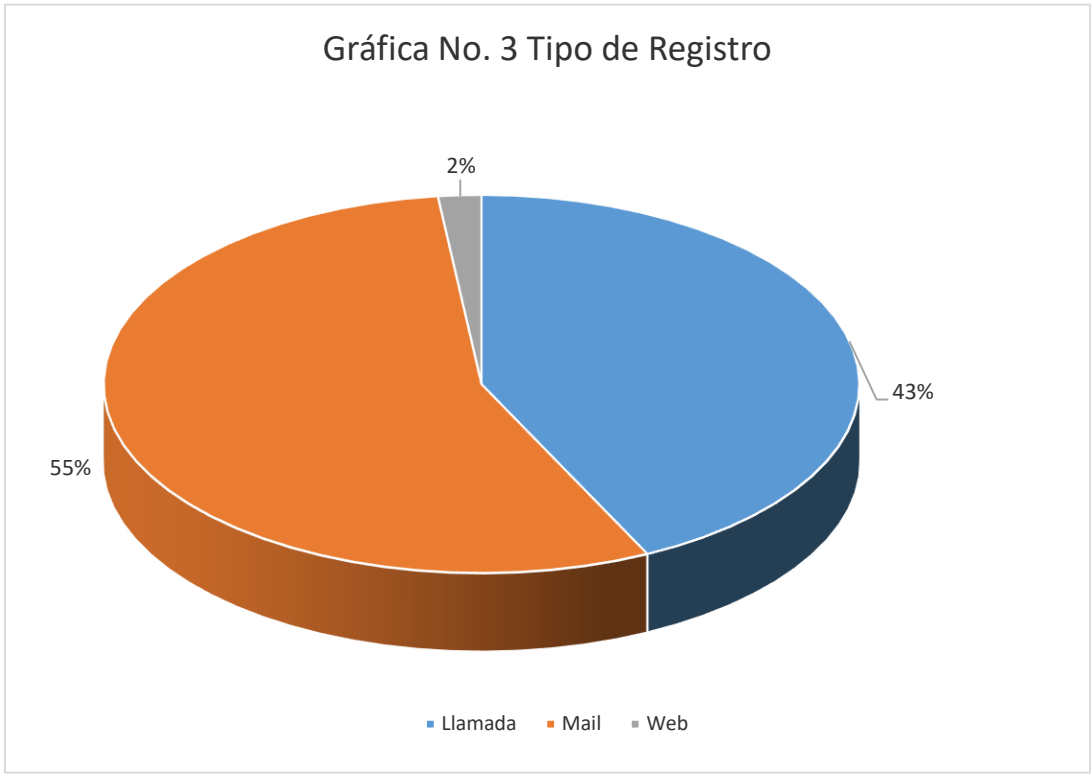
Aplicaciones, ajustar y configurar elemento: Esta categoría está asociada a los casos registrados al equipo de especialistas de aplicaciones de la OTI.

Gestión de Accesos-Cambiar Contraseña : usuarios que bloquean sus cuentas por intentos fallidos o contraseñas antiguas guardadas en otros dispositivos, así como por expiración

Acompañamiento en sitio: Se presenta debido a la cantidad de personal que ingresó a la entidad en donde se solicita acompañamiento para múltiples revisiones en los puestos de trabajo y dudas operativas.

2. Estadísticas Generales

En la gráfica 3, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo el más utilizado correo con un 55%, seguido de llamadas con un 43% y un 1% mediante arada web.



3. TOP 10 de Incidentes - general



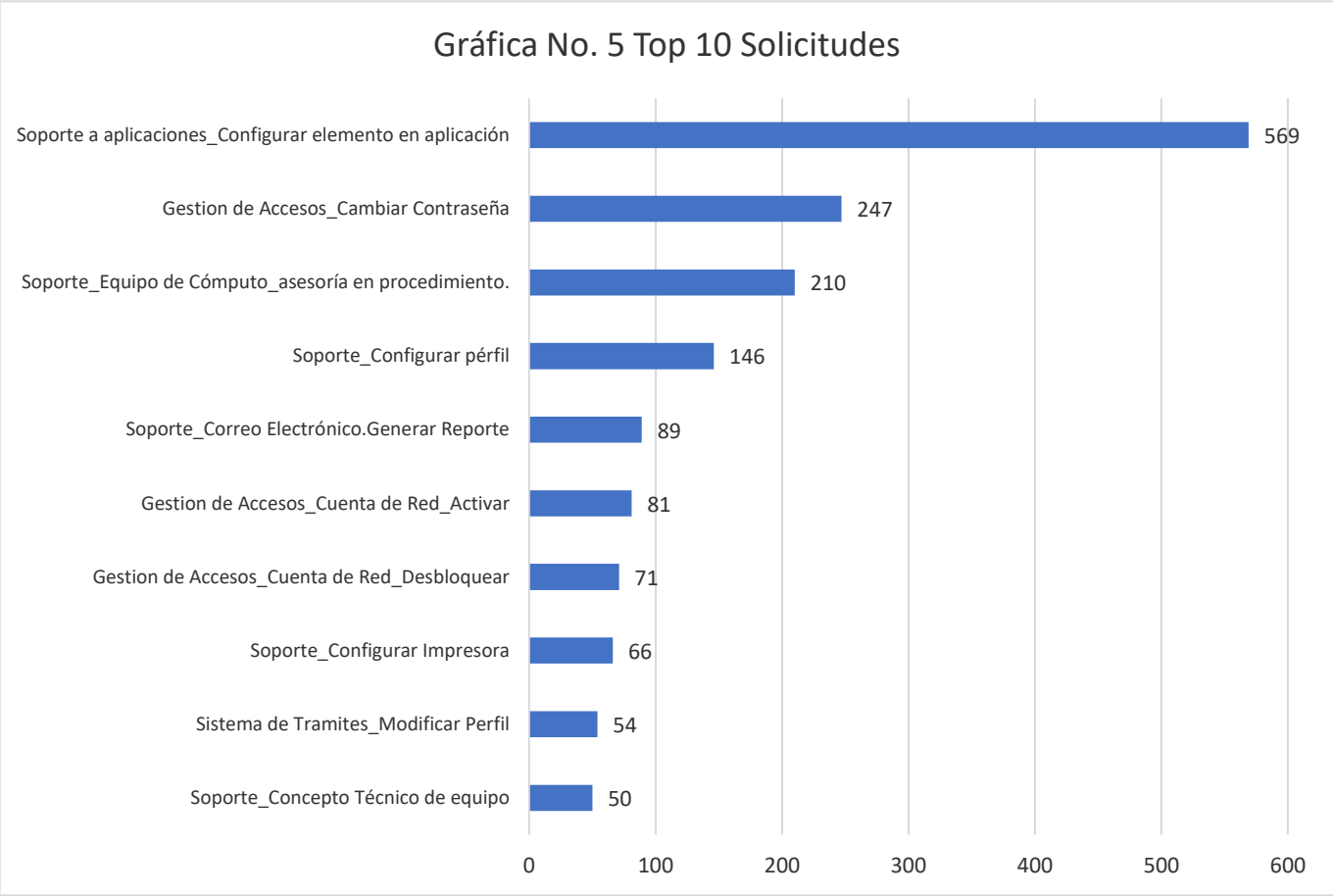
En la gráfica No. 4 se tienen los incidentes más reportados.

Dentro de las más impactadas se encuentran:

Soporte de aplicaciones mal funcionamiento de la App: Se presentaron solicitudes por errores en las diferentes aplicaciones al momento de radicar traslados, al cargar información.

Soporte equipo de cómputo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi dada la llegada de usuarios a la entidad.

4. TOP 10 de Solicitudes - general



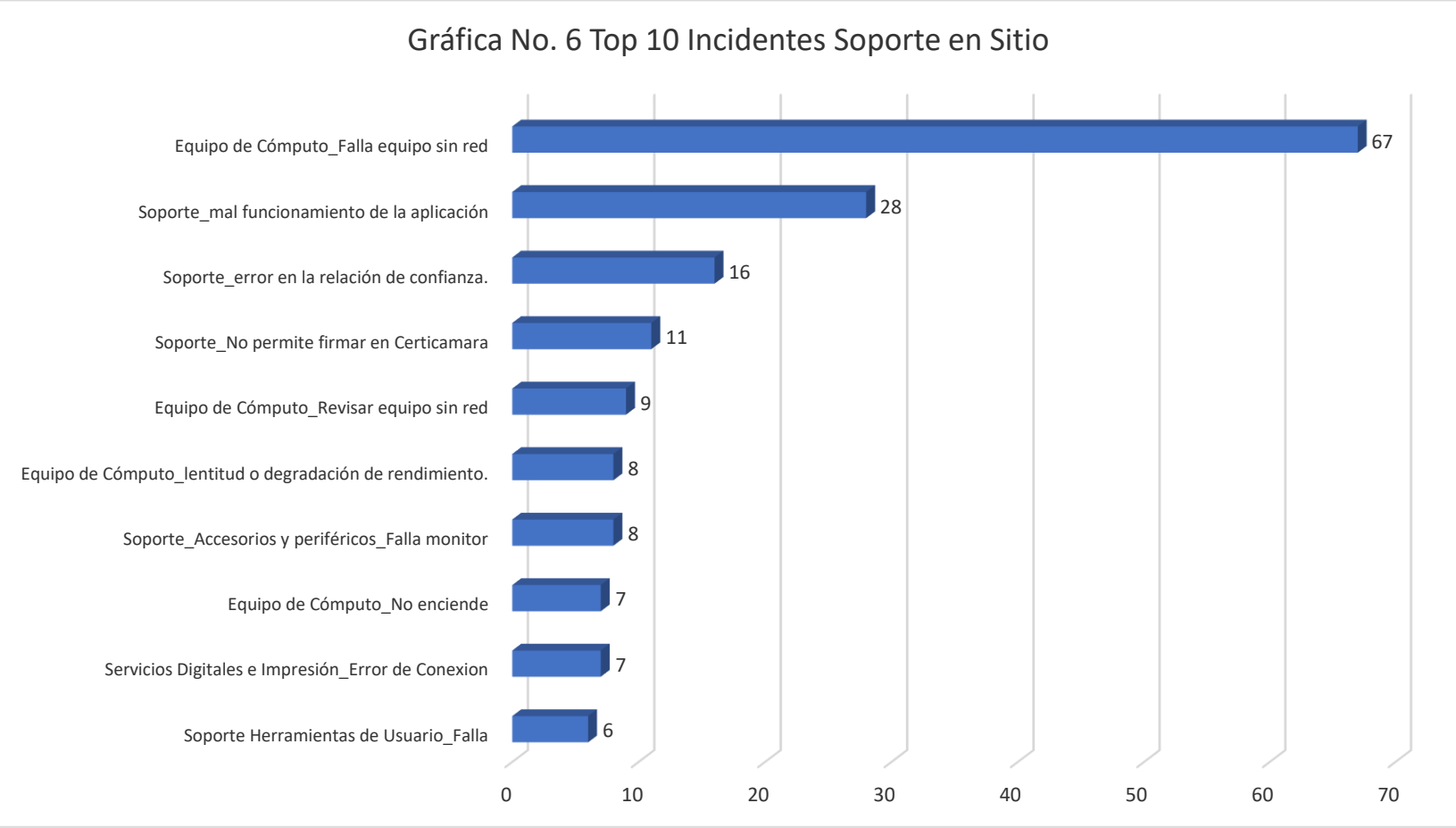
En la gráfica No. 5 se tienen las solicitudes más reportadas.

Dentro de estas se encuentran:

Soporte aplicaciones configurar elemento: Esta se debe a la cantidad de solicitudes generadas por los distintos usuarios en donde se necesita tomar acción con respecto a modificaciones en las aplicaciones propias de la entidad.

Gestión de accesos cambiar contraseña: Este ítem hace referencia a la necesidad del usuario de cambiar su contraseña por olvidos o en su defecto porque la debía cambiar y no tomó acción al respecto.

5. Incidentes soporte en sitio



En la gráfica No. 6 las categorías más reportadas para soporte en sitio son:

Equipo de cómputo_Falla equipo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi dada la llegada de usuarios a la entidad.

Mal funcionamiento de la aplicación:
Esta categoría hace referencia a las aplicaciones que presentan fallas inicialmente por configuración en navegador y soporte en sitio inicialmente apoya este tipo de incidencias antes de ser reportadas al especialista de la aplicación.

6. Solicitudes soporte en sitio



En la gráfica No. 7 las categorías más reportadas para soporte en sitio son:

Asesoría en procedimiento: Debido a la llegada masiva de contratistas se presentó un aumento acompañamientos para validar información, revisar conexiones y explicar procedimientos.

Equipo de cómputo, configurar perfil:
Esta categoría hace referencia a las configuraciones de perfil realizadas en los equipos asignados a los contratistas entrantes de la entidad, normalmente esto se presenta por cambios o reasignación de equipos.

Configurar impresora:
Esta categoría hace referencia a la configuración de impresora solicitada por los distintos usuarios, en este caso particular el incremento se debe al cambio de impresoras realizado por la entidad.

7. Casos por estado.



El 71% de los casos generados en el mes se encuentran en estado “cerrado” al finalizar el mes se tienen 2063 casos, estos fueron atendidos, solucionados y cumplieron sus 3 días de garantía para cerrarse.

Un 21% (620 casos) se encuentran en estado “Solucionado”, estos casos fueron atendidos y solucionados, pero están a la espera de la calificación de la encuesta de satisfacción para pasar a estado cerrado.

Un 8% (224 casos) en estado “Suspendido” por diferentes motivos, como disponibilidad del usuario, usuarios en vacaciones, validaciones con el especialista y con proveedores, espera por pruebas.

8. Obligaciones contractuales.

Los tiempos de atención deberán medirse en días calendario y tiempo real:
La herramienta de gestión Aranda, se encuentra configurada para generar alertas en incidentes y requerimientos cuando estas solicitudes presenten avance en su ANS del 50%, 80% y 100%.

MESA DE SERVICIOS MESA DE SERVICIOS

En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas existentes

Reglas configuradas

Buscar

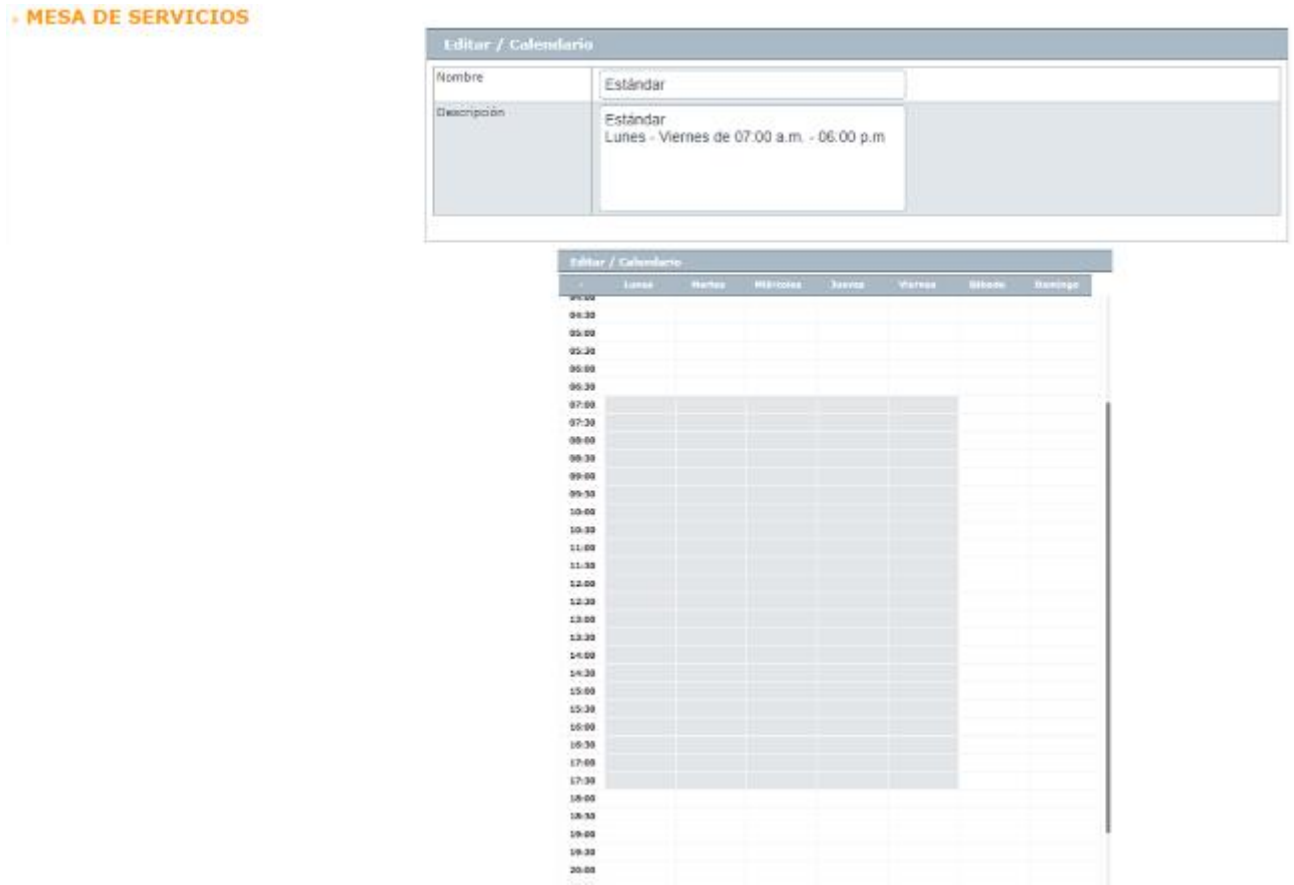
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registr
✔	120	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	29/08/2023 9:54:50	27/04/2023 15:50:54	INCIDENTES
✔	121	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	17/07/2023 14:50:13	27/04/2023 16:15:31	REQUERIMIENTO
✔	39	(ESTADO <> SOLUCIONADO AND ESTADO <> CERRADO) AND PROGRESO = 100	26/07/2017 11:34:03	20/05/2016 13:33:49	INCIDENTES
✔	46	(ESTADO <> SOLUCIONADO AND ESTADO <> CERRADO) AND PROGRESO = 100	26/07/2017 11:36:19	20/05/2016 14:11:28	REQUERIMIENTO
✔	40	(ESTADO <> SOLUCIONADO AND ESTADO <> CERRADO) AND PROGRESO = 50	27/04/2023 11:40:14	20/05/2016 13:41:27	INCIDENTES
✔	44	(ESTADO <> SOLUCIONADO AND ESTADO <> CERRADO) AND PROGRESO = 50	27/04/2023 16:01:25	20/05/2016 14:01:27	REQUERIMIENTO
✔	38	(ESTADO <> SOLUCIONADO AND ESTADO <> CERRADO) AND PROGRESO = 70	03/08/2023 11:21:57	20/05/2016 13:22:28	INCIDENTES
✔	45	(ESTADO <> SOLUCIONADO AND ESTADO <> CERRADO) AND PROGRESO = 70	01/06/2023 16:49:05	20/05/2016 14:05:46	REQUERIMIENTO
✔	129	(ESTADO = CAB OR ESTADO = ECAB) AND Requiere indisponibilidad = SI	08/11/2023 10:31:54	08/11/2023 10:31:54	CAMBIOS

< 1 2 3 4 5 6 7 8 > | Página 1 de 8 - Total registros 79.

Registros por página: 10 Cambiar

8. Obligaciones contractuales.



Los tiempos de atención se encuentran configurados en la herramienta de gestión de Lunes a Vienes de 7 a.m. a 6 p.m. de acuerdo con lo establecido contractualmente en el anexo técnico.

9. | Anexos.

i. Malla de turnos mesa de servicio y soporte en sitio
ii. Maestro de casos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Emerson Camelo Tovar Líder de Servicio	Carlos Hurtado Gerente de Proyecto	Carlos Hurtado Gerente de Proyecto
Fecha 06-02-2024	Fecha 06-02-2024	Fecha 06-02-2024
lider.servicio@sic.gov.co	Gerente.proyecto@sic.gov.co	Gerente.proyecto@sic.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA