

Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

Informe Mensual

GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS

Grupo de trabajo UTINFOHC 2778
Gestor Milena Sofia Gualteros Ballén
Julio - 2024

1. Contenido

2. Actividades del mes
3. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora
4. Anexos

2. Actividades del mes

Durante el mes de mayo de 2024 se estarán verificando las mejoras que se estaban ejecutando con el anterior proveedor, se verifica y se tienen (29) procesos que existen, (29) procesos tienen formulado Plan de mejoramiento, los cuales serán objeto de seguimiento y quedaran contenidos en cada una de las rutas de las gestiones que están en ejecución

Planes de Mejora y Acción UTINFOHC

1. Gestión Solicitudes
2. Gestión Incidentes
3. Gestión Cambios
4. Gestión Catalogo y Portafolio
5. Gestión Conocimiento
6. Gestión Mesa de servicios y Soporte en sitio
7. Administración de Calidad del servicio

2. Actividades del mes

- De los diecisiete (17) Servicios Especializados de Infraestructura que existen, ocho (8) procesos tienen formulado Plan de mejoramiento, los cuales fueron objeto de seguimiento y se encuentran contenidos en cada una de las rutas de los procesos que están en ejecución

  Planes de Mejora y Acción UTINFOHC

- Administrador de Base de Datos
- Administrador Microsoft 365
- Administrador Cloud
- Administrador Windows
- Administrador Virtualización
- Administrador de Jboos
- Administrador Linux

2. Actividades del mes

Durante el mes de julio 2024 se generan 2695 encuestas de las cuales se contestaron 196, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Grupos OPE UTINFOHC 166 encuestas contestadas, Grupos OTI 30 encuestas contestadas, estas equivalen al 7,27% del total de casos. El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de la UTINFOHC es del 97,61% dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas contestadas, se adjunta el archivo de encuestas de satisfacción para el mes de mayo, **(Reporte Encuestas - Quejas Julio 2024).**

Con el fin de brindar una mayor satisfacción al cliente y realizar seguimiento constante a las encuestas de satisfacción, se procede a informar a los líderes de cada grupo con el fin de realizar realimentaciones de acuerdo con las observaciones de los contratistas de la SIC en las encuestas y el seguimiento realizado por el analista de calidad.

- ✓ En conjunto con el grupo de Infraestructura, analistas de mesa y soporte en sitio, se realizó la creación de tareas a diferentes servicios con el fin de llevar un control del inventario, estas tareas fueron socializadas y explicadas a cada grupo, (**IMRF_KM_UT2778_MatrizdeTareas_Escalamiento_2024JUl28_V1.0**).

3. Actividades del mes

Desde la gestión de la mejora continua y gestión de calidad se realizó retroalimentaciones a la mesa de Servicios SIC, indicando las fallas que se presentan durante la ejecución de las actividades, esto con el fin de generar correcciones inmediatas en el proceso y de esta manera fortalecer la comunicación en doble vía.

Se realizó el monitoreo de llamadas a los agentes de mesa de servicios, dando un total de 85 llamadas desde el 1/07/2024 hasta el 17/07/2024, esto con el fin de identificar las falencias que se presentan en la llamada.

Monitoreo por Analista	Usuario IFX	Cantidad de llamadas	Cumple	No Cumple
Angela Inés Barahona Castro	Agente 6	12	9	3
Karen Lorena Puentes Puentes	Agente 2	13	12	1
Denis Mercedes Ortega Gómez	Agente 1	16	12	4
Gian Carlo Francesco Zapata Cuervo	Agente 3	14	11	3
Dani Anett Sierra Vega	Agente 4	15	10	5
Angie Caterin bolivar Ariza	Agente 5	15	15	15

Tabla 1. Monitoreo de llamadas por agente

En la tabla No. 1 se realiza una muestra de las llamadas que se monitorearon, y se valida si cumplen con los aspectos referenciados en el protocolo de atención mesa de servicios.

2. Actividades del mes

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción durante el mes de julio 2024, para los servicios atendidos por UTINFOHC, la medición de calidad se encuentra en el archivo **(Reporte Encuestas - Quejas Julio 2024).**

PREGUNTAS 1	TOTAL, RESPUESTAS
1. Fue solucionada su solicitud.	**185**
NO	4
SI	181
Total, general	**185**
GRUPORESPONSABLE	(Varios elementos)

PREGUNTA 2	TOTAL, RESPUESTAS
2. La evaluación general del servicio prestado fue:	**185**
Bueno	11
Excelente	170
Regular	1
Malo	3
Total, general	**185**
GRUPORESPONSABLE	(Varios elementos)

PREGUNTA 3	TOTAL, RESPUESTAS
3. La atención brindada por parte de quién solucionó su solicitud fue:	**185**
Bueno	10
Excelente	172
Regular	1
Malo	2
Total general	**185**

PREGUNTA 4	TOTAL, RESPUESTAS
4. La información recibida para dar solución a su solicitud fue:	**185**
Bueno	8
Excelente	173
Regular	1
Malo	3
Total, general	**185**
GRUPORESPONSABLE	(Varios elementos)
RESPUESTA3	(Varios elementos)
RESPUESTA2	(Varios elementos)
RESPUESTA4	(Varios elementos)

PREGUNTA 5	TOTAL, RESPUESTAS
5. Sí su respuesta a alguna de las anteriores preguntas fue buena, regular o malo, ¿considera que el servicio puede mejorar en cuanto a?:	**11**
Calidad en la atención	3
Información brindada	2
No aplica	4
Tiempos de atención	2
Total general	**11**

2. Actividades del mes

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción durante el mes de julio 2024, para los servicios atendidos por UTINFOHC, la medición de calidad se encuentra en el archivo **(Reporte Encuestas - Quejas Julio 2024).**

Felicitaciones / Queja / No aplica	Total - F-Q-NA	Total SolCerradas	%
No Aplica	132	1971	6.70%
Queja	6	1971	0.30%
Felicitaciones	8	1971	0.41%
Total general	**146**	**1971**	**7.41%**

Para el mejoramiento continuo del servicio, se está realizando sensibilización de la importancia que tiene el contestar la encuesta de satisfacción la cual llega después de dar solución a un ticket, esto se ve reflejado en las capacitaciones que se están realizando al grupo de la OTI.

Enlace de la evidencia:

Capacitación_Aranda WEB

3. Recomendaciones y acciones de mejora

Criterios de evaluación auditoria de tickets	Descripción	Ponderación
Tipificación	Tipificación acorde con la solicitud	18
Categorización	Categorización acorde con la solicitud	18
Recategorización	Incidentes y solicitudes de servicio recategorizados	1
Prorización usuario VIP	Priorizar el caso con prioridad alta* y realizar la correspondiente notificación de usuario VIP	1
Calidad y veracidad de la información *	Calidad, veracidad y coherencia gramatical de información presentada en la herramienta de gestión para la atención de solicitudes de servicio e incidentes. Gestión de cierre acorde con la solicitud (cuando aplique)	16
Porcentaje de incidentes y solicitudes de servicio sin documentación satisfactoriapara hacer seguimiento.	Consiste en determinar la cantidad de incidentes y solicitudes de servicio que la Interventoría encuentra sin una documentación de apoyo, evidencias, comentarios pertinentes para consulta del usuario. Descripción de la solución dada por el agente Documentación coherente con la descripción del caso y las evidencias requeridas para cierre de casos, avances realizados en el caso.	16
	Hace uso de las plantillas establecidas en la respuesta del correo del agente y la documentación en Aranda	
Escalamiento	Grupos de asignación correcto, de acuerdo a la matriz de escalamiento establecida.	1

3. Recomendaciones y acciones de mejora

Acciones de mejora

Se está implementando un tratamiento para los casos por categoría de seguimiento, usando scripts o plantillas de escalamiento y documentación, lo anterior permite dar a conocer al contratista o especialistas en qué estado se encuentra el caso, adicional se están realizando seguimientos continuos a los agentes de mesa de servicios de manera virtual y presencial, los resultados se muestran en las diapositivas anteriores del seguimiento realizado.

Para el mes de julio 2024 se realiza escalamiento a los líderes de cada grupo las observaciones encontradas para realizar las realimentaciones, de acuerdo con las encuestas y el seguimiento realizado por el analista de calidad.

Dentro del plan de mejoramiento se encuentran todos los porcentajes de las mejoras de la UTINFOHC, **(ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2024JUL30_V1.0)**

3. Recomendaciones y acciones de mejora

Recomendaciones

Con el fin de orientar el ejercicio de articular la herramienta Aranda a las mejoras procedimentales y de procesos que se generen en el proyecto y de conocer el estado actual de la configuración de la herramienta, se realizará la creación de los DTFs de los procesos. (Diseños técnicos funcionales de cómo están configurados los diferentes módulos en la herramienta, contiene información de estados, flujos de estados, reglas, configuración de notificaciones y alertas, categorías, matrices de prioridades, mediciones de tiempos y demás personalizaciones de la Aranda para la Entidad).

- Se Involucraron a los colaboradores de las áreas OTI en la entrega y actualización de la documentación, con el fin de mantener la estandarización y divulgación de los documentos.

3. Recomendaciones y acciones de mejora

Recomendaciones

Las recomendaciones que se tienen en general y que van dirigidas al cliente SIC, se encuentran contenidas en los informes mensuales de cada gestión en la siguiente ruta:

- \\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación

    - Se recomienda realizar la actualización de los DTFs para las gestiones de cambios y problemas los cuales ya se informaron a la SIC.
    - Se recomienda la actualización de versionamiento de la herramienta Aranda ASDK a ASMS, esto con el fin de contar con una mayor productividad en los servicios ofrecidos desde la última versión. A continuación, el cuadro de diferencias entre las dos versiones (Pre requisitos_ASMS_setup - Data-sheet-ASMS-Aranda-Software 2022-V3).

3. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora

ASDK	ASMS
Itil v3	Itil 4
Gestión de Incidentes	Gestión de Incidentes
Gestión de Problemas	Gestión de Problemas
Gestión de Cambios	Gestión de Cambios
Gestión de ANS	Gestión de ANS
Gestión del Catálogo	Gestión del Catálogo
Gestión de Requerimientos	Gestión de Requerimientos
Reglas automáticas	Reglas automáticas
Base de Conocimiento	Base de Conocimiento
Encuestas de Satisfacción	Encuestas de Satisfacción

3. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora

Multiproyecto	Multiproyecto
Aranda CMDB	CMDB
Aranda Pass Recovery	Aranda Pass Recovery
	ArandaService Management Mobile
Sin modelos: Ún sólo flujo de procesos por proyecto y tipo de caso (ej. Incidentes, Requerimientos, Problemas, Cambios, Tareas)	Modelos: Creación de múltiples flujos para atención de casos, independientes por proyecto y por tipo de caso (Incidentes, Problemas, Requerimientos, Cambios, Tareas, Releases)
	Sincronización y Autenticación de Usuarios con Azure Active Directory.
Tiempos de atención y solución	Tiempos de atención y solución Cronómetros: Medición de tiempos complementarios a la atención y solución (ej. Entre estados de flujo, asignación / desasignación a grupo resolutor) mediante condiciones de inicio y fin
	100% Web, no utiliza consolas Cliente - Servidor (para Explotación ni para Administración)

3. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora

	Gestión de Reportes: Creación de reportes asistidos mediante diseñador Web
	Mayor variedad en campos adicionales: Texto, Hora y Fecha, Lista, Parágrafo, CheckBox, Numero, Decimal, Árbol (Reemplaza campos anidados), Archivo(Adjunto), Catalogo Lista, Catalogo Árbol, Fecha, Tiempo, Moneda, Enlace Web.
	Omnicanalidad: Bots mediante Teams y WhatsApp
	Aranda Virtual Agent: Chat integrado en Portal de Cliente

3. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora

	Integración Mediante Web Service: HP Techpulse, Microsoft, Jira
	Gestión visual de casos mediante tableros Kanban
	Automatización de procesos: Integración bidireccional vía API REST (Webhooks)
	Evaluación de riesgo: Configuración de preguntas para determinar el nivel de riesgo de un cambio (aplica para módulo de Gestión de Cambios)
	Modulo financiero: Valorar $ la atención de los casos
	Asistentes de carga masiva: Importación y exportación de plantillas para modelos, servicios, categorías, acuerdos, casos, proyectos, entre otros.

4. Anexos

- Reporte Encuestas - Quejas Junio 2024
- IMRF_LCH_S1365_ListasdeChequeo_2024JUL30_V1.0
- ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2024JUN30_V1.0
- Maestro_de_casos_2024JUN30
- Reporte de llamadas Julio 2024
- IMRF_KM_UT2778_MatrizdeTareas_Escalamiento_2024JUL28_V1.0

4. Anexos

Ruta Anexos:

FileServer

\\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\07. Gestión Mejora Continua\02. Informes de Gestion\2024\07. Julio\1. Anexos

SharePoint

1. Anexos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Milena Sofia Gualteros Ballén Gestión de la mejora continua	Líder Servicio Claudia Gelvez	Gerente de Proyecto Leidy Diana Lopez
Fecha 06-08-2024	Fecha 05-07-2024	Fecha 06-07-2024
mgualteros@heimcore.com.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA