Superintendencia de Industria y Comercio

Superintendencia de Industria y Comercio

GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS

Informe Mensual

Grupo de trabajo UTINFOHC
Milena Sofia Gualteros Ballén

Septiembre - 2024

Superintendencia de Industria y Comercio

- **Contenido**

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

1. Actividades del Mes

Durante el mes de julio 2024 se generan 2452 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 Agosto 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.

Se realiza acompañamiento a las mejoras propuestas en todas las líneas de servicio desde la UT, MDS, Soporte en Sitio, especialistas, infraestructura, SocNOc, líder de servicio, líder Tecnico

2. Actividades del Mes

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

PREGUNTAS 1	TOTAL, RESPUESTAS
1. Fue solucionada su solicitud.	**134**
NO	1
SI	133
Total, general	**134**

PREGUNTA 2	TOTAL, RESPUESTAS
2. La evaluación general del servicio prestado fue:	**134**
Bueno	9
Excelente	124
Regular	1
Total, general	**134**

PREGUNTA 3	TOTAL, RESPUESTAS
3. La atención brindada por parte de quién solucionó su solicitud fue:	**134**
Bueno	7
Excelente	126
Malo	1
Total, general	**134**

PREGUNTA 4	TOTAL, RESPUESTAS
4. La información recibida para dar solución a su solicitud fue:	**134**
Bueno	13
Excelente	120
Regular	1
Total, general	**134**

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?:	**7**
No aplica	6
Tiempos de atención	1
Total, general	**7**

Superintendencia de Industria y Comercio

2. Actividades del Mes

En la siguiente gráfica, se relacionan los Porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados.

(Reporte Encuestas - Quejas agosto 2024).

Meta	**95%**

Total, Denominador	134

Pregunta 1	133	99.25%
Pregunta 2	133	99.25%
Pregunta 3	133	99.25%
Pregunta 4	133	99.25%
Pregunta 5	133	99.25%

Porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados.	**99.25%**

2. Actividades del Mes

Campaña Encuesta de Servicio

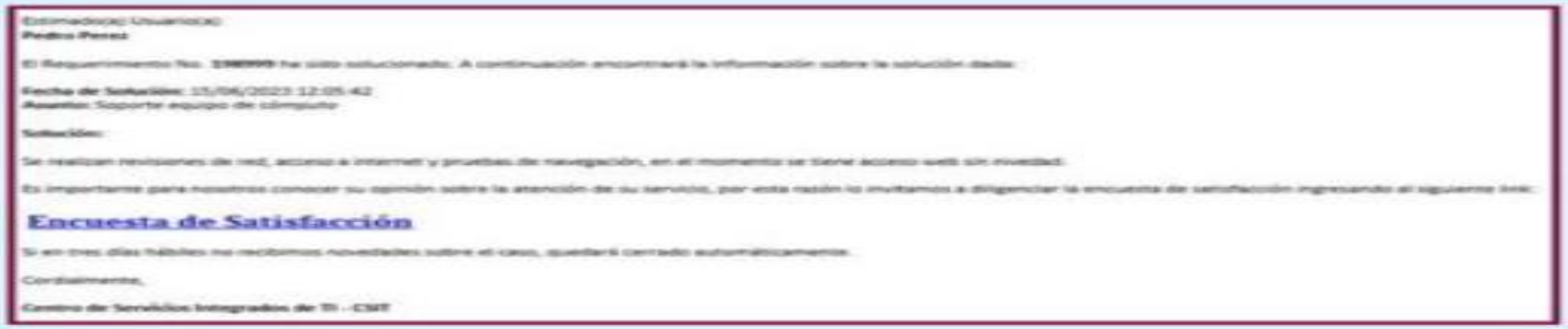
Con el fin de aumentar y promover el uso de la encuesta de Satisfacción, con el área de comunicaciones, se crearon 3 piezas informativas para cargar en la intrasic en modo de Banner informativo fomentando el uso de la encuesta.



1 Al momento de generar un caso, a tu correo llegará una notificación desde mesa de servicios, en donde se informa el número de caso con el que se atenderá su solicitud.
notificacionescsit@sic.gov.co



2 Cuando el caso sea atendido y se genere la solución, llegará una notificación al correo informando la actividad que se realizó para dar solución. También encontrarás una encuesta de satisfacción que esperamos respondas para seguir mejorando.



Estimado(a) Usuario(a):
Pedro Perez

El Requerimiento No. **3387099** ha sido solucionado. A continuación encontrará la información sobre la solución dada:

Fecha de Solución: 15/06/2023 12:05:42
Asunto: Soporte equipo de cómputo

Solución:

Se realizan revisiones de red, acceso a internet y pruebas de navegación, en el momento se tiene acceso web sin novedad.

Es importante para nosotros conocer su opinión sobre la atención de su servicio, por esta razón lo invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción ingresando al siguiente link:

Encuesta de Satisfacción

Si en tres días hábiles no recibimos novedades sobre el caso, quedará cerrado automáticamente.

Cordialmente,

Centro de Servicios Integrados de TI - CSIT

Si tu caso no fue solucionado, tendrás la posibilidad de contestar la encuesta de manera no satisfactoria y el caso será reabierto automáticamente y atendido nuevamente.

¡Contamos con tu opinión!

2. Actividades del Mes

Se envía comunicado masivo desde la cuenta de mesadeservicio@sic.gov.co para fomentar el uso de la encuesta, con la siguiente información

Califica nuestro servicio, nos permite mejorar continuamente.

Conoce cómo diligenciar la “Encuesta de Satisfacción Caso Solucionado”.

Al momento de generar un caso, a su correo llegará una notificación desde mesa de servicios, en donde se informa el número de caso con el que se atenderá su solicitud.

notificacionescsit@sic.gov.co

Estimado Usuario(a):
Pedro Perez

Se ha generado el Requerimiento No **198999** , con la siguiente información:

Fecha de Apertura: 15/06/2023 11:07:32
Clasificación: Acompañamiento
Descripción:

Usuario de red:	c.pperez
Nombre Funcionario:	Pedro Perez
Teléfono:	12345678
Dependencia:	P5S/ Oficina de tecnologia - contratista
Asunto:	Soporte equipo de cómputo
Descripción Del Caso:	Se solicita revisar el equipo de cómputo asignado

Cuando tu caso sea atendido y se genere la solución, te llegará una notificación al correo informando la actividad que se realizó para dar solución. También encontrarás una encuesta de satisfacción, haz clic en el enlace:

Estimado(a) Usuario(a):
Pedro Perez

El Requerimiento No. **198999** ha sido solucionado. A continuación encontrará la información sobre la solución dada:

Fecha de Solución: 15/06/2023 12:05:42
Asunto: Soporte equipo de cómputo

Solución:

Se realizan revisiones de red, acceso a internet y pruebas de navegación, en el momento se tiene acceso web sin nivedad.

Es importante para nosotros conocer su opinión sobre la atención de su servicio, por esta razón lo invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción ingresando al siguiente link:

Encuesta de Satisfacción

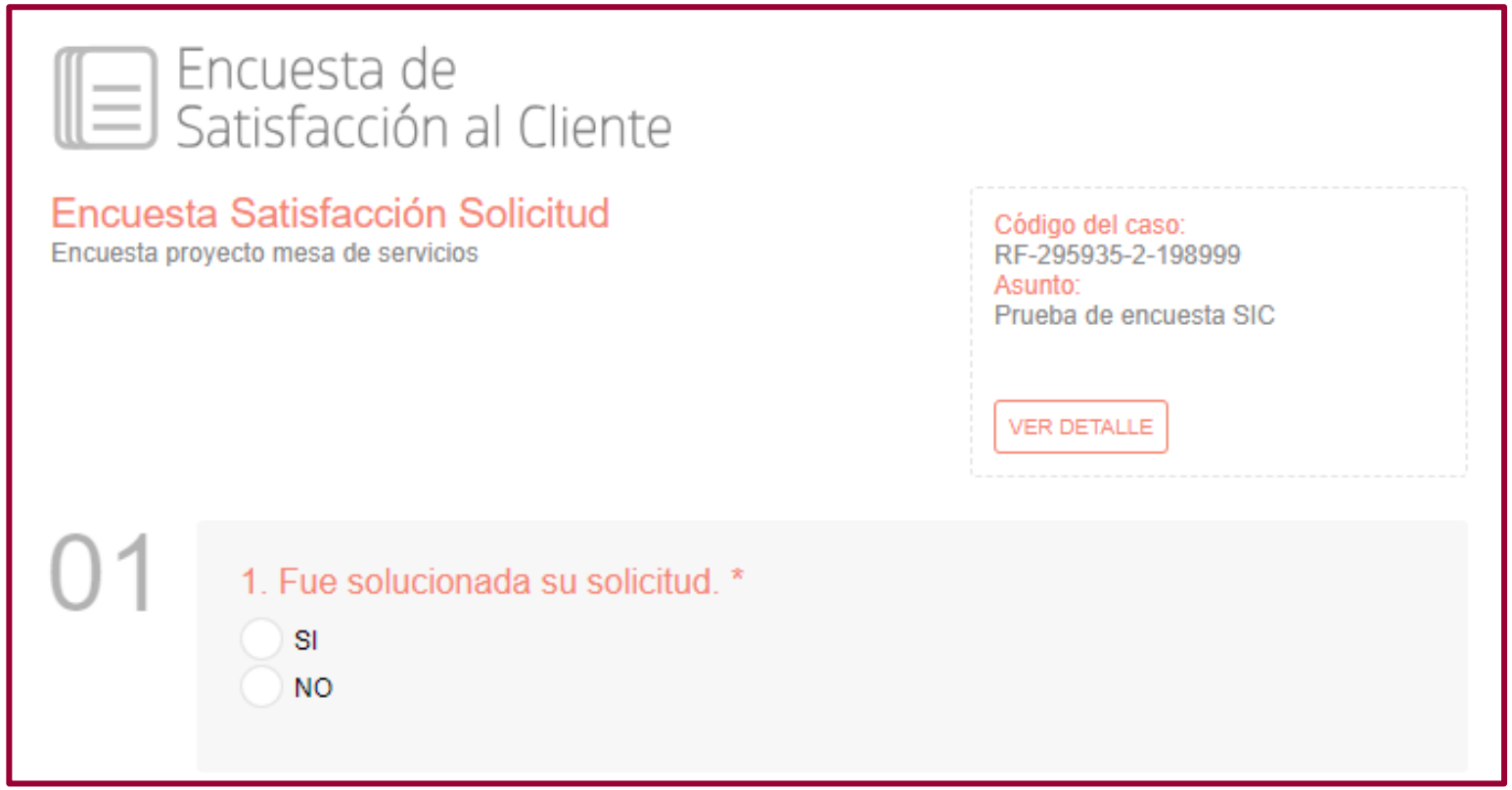
Si en tres días hábiles no recibimos novedades sobre el caso, quedará cerrado automáticamente.

Cordialmente,

Centro de Servicios Integrados de TI - CSIT

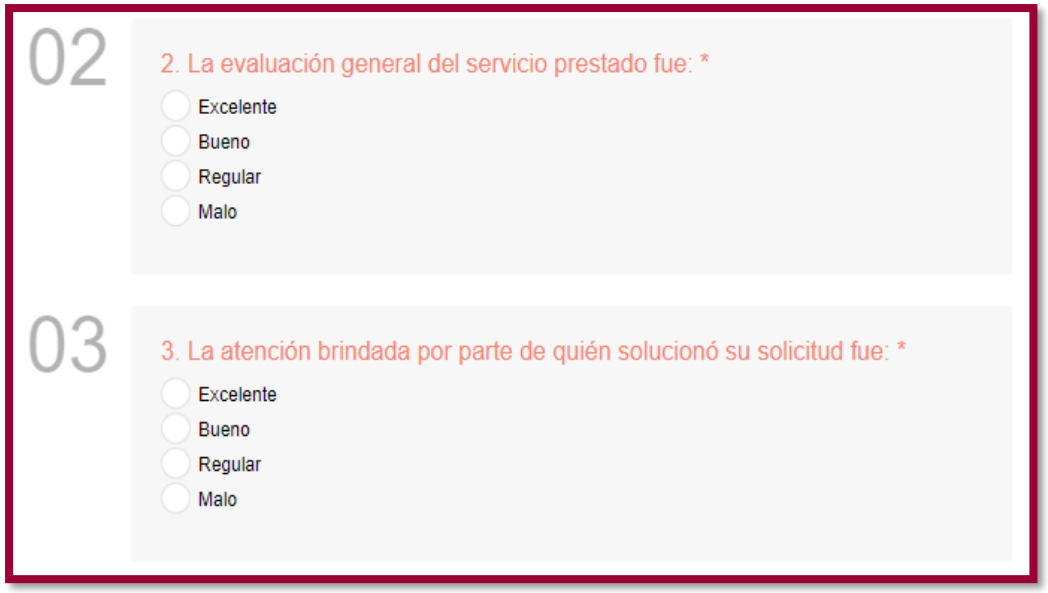
¡Es importante contestar la encuesta!

Si tu caso no fue solucionado dado que el inconveniente persiste, tendrás la posibilidad de contestar la encuesta de manera no satisfactoria y el caso será reabierto automáticamente y atendido nuevamente.



Superintendencia de Industria y Comercio

Son solo 6 preguntas, luego haz clic en **“Enviar encuesta”:**





¡Gracias!

Superintendencia de Industria y Comercio

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
Priorización 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 satisfactoria para 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, según la matriz de escalamiento establecida.	1

5. Anexos

ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2024AGO30_V2
Reporte Encuestas - Quejas Agosto 2024

File Server

\\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\09. Gestión Conocimiento\02. Informes de Gestión\2024\08. Agosto\1. Anexos

SharePoint
1. Anexos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Milena Sofia Gualteros Ballén Gestión de la base de conocimiento tecnológico		Gerente de Proyecto Lady Diana Lopez
Fecha 06-09-2024	Fecha	Fecha 06-07-2024
mgualteros@heimcore.com.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio

Superintendencia de
Industria y Comercio