

Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

INFORME MENSUAL GESTIÓN MESA DE SERVICIO

Octubre - 2024

1. Contenido.

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

1. Estadísticas línea telefónica

Octubre	Totales
Recibidas	1529
Atendidas (ACD)	1503
Abandonadas	26
Abandonadas Despues de los 20 seg	14
Abandonadas antes de 20 segundos	12
Llamadas Incumplidas	19
Contestadas antes de 20 seg	1484
% Abandono después de 20 seg.	**0,92%**
% Tiempo de Respuesta	**98,74%**
% Efectividad	**99,08%**

Durante el mes de agosto se recibieron 1210 llamadas de las cuales fueron atendidas 1189 y de estas se abandonaron 21; 2 después de los 20 segundos y 19 antes de 20 segundos.

1 llamadas incumplidas; si bien fueron contestadas; estas se contestaron tarde (después de 20 segundos) y se contestaron antes de los 20 segundos 1188.

Las llamadas que se contestaron después de 20 segundos (1) son llamadas que ingresaron a mesa de servicios cuando la línea se encontraba en cola de llamadas, por tal razón estuvieron un tiempo mayor a 20 segundos en espera para ser atendidas.

Estos encolamientos de llamadas normalmente se deben a incidentes masivos que afectan la infraestructura de la entidad, regreso de semana santa, en donde a los usuarios se les olvida su password de acceso a red o por bloqueo de contraseña.

3. Gestión de quejas y reclamos

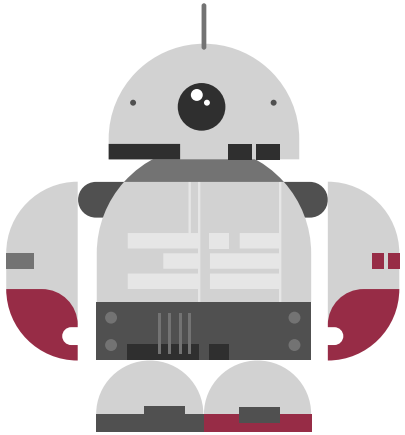
- Se realizó el seguimiento, control y gestión de las quejas y reclamos por parte del gestor de calidad, haciendo trazabilidad sobre cada uno de los elementos y dando las retroalimentaciones requeridas



- Link de seguimiento y control de quejas y reclamos
- https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/ErF948X2guNNiesmYI_vNFwBQ2F8Eucr90gAAnFJltDONg?e=CkZeJ3

2. Gestión suspendidos

- El tema de suspendidos se está haciendo seguimiento según la política ya aprobada por parte de la SIC y haciendo auditorias en los dailys semanales donde se retoman los casos mal documentados y se hacen los llamados de atención y retroalimentaciones pertinentes al personal, donde el objetivo principal es evitar el mal uso del estado suspendido.



- Política de suspendidos

https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/EW5AIahzz7hLiiFZ8pxpxbABI5Yi2GfM46RnLHFz3Cf5yw?e=Xl3xpSIN

4. Estadísticas Generales



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

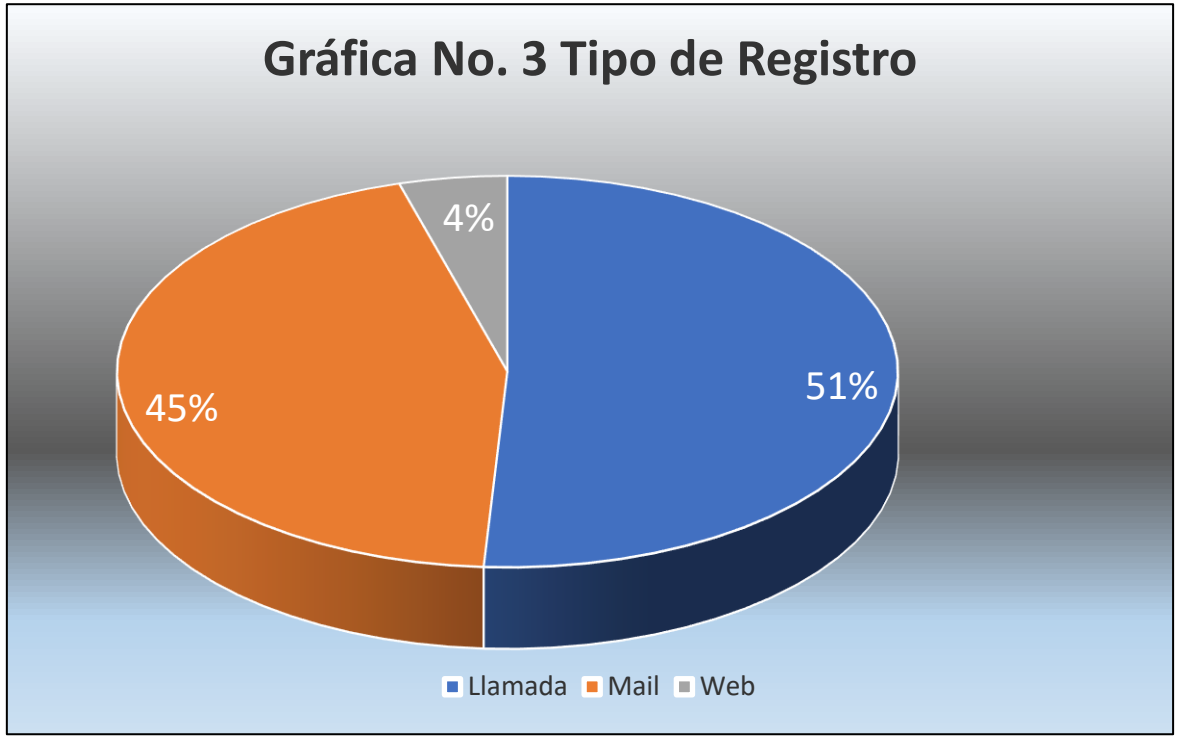
aplicaciones - oti modificar, ajustar, actualizar o configurar elemento en aplicación: Esta categoría está asociada a los casos registrados al equipo de especialistas de aplicaciones de la OTI.

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

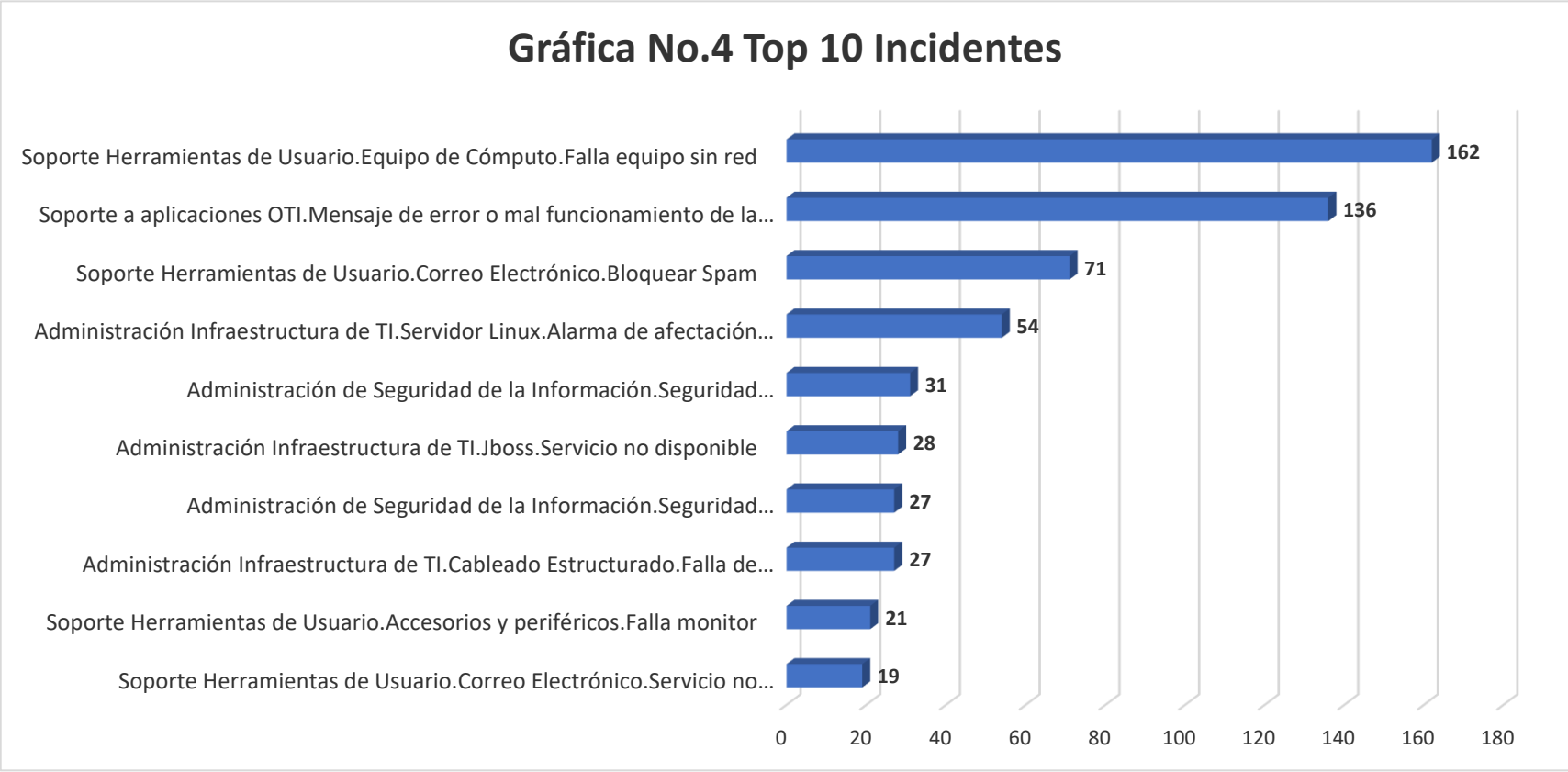
Fallas de red del equipo: Fallas de autenticación NAC, fallas de conexión de cable y fallas en tarjeta de red.

4. | Estadísticas Generales

En la gráfica 3, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo los más utilizados por llamada 51% y correo con un 45%, seguido de Aranda web con un 4%.



5. | TOP 10 de Incidentes - Generales



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

Dentro de las más impactadas se encuentran:

Falla equipo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi debido a problemas por desconexión del cable de red y también por configuraciones mediante la red wifi en el equipo del usuario, falla de autenticación da NAC, fallas de punto de red.

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

Bloqueo de Spam: Reportes por parte de usuarios a correos sospechosos y repetitivos

6. TOP 10 de Solicitudes - general



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

Dentro de estas se encuentran:

Modificar, ajustar, actualizar o configurar elemento en aplicación: Esta categoría está asociada a los casos registrados al equipo de especialistas de aplicaciones de la OTI.

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.

7. | Incidentes soporte en sitio



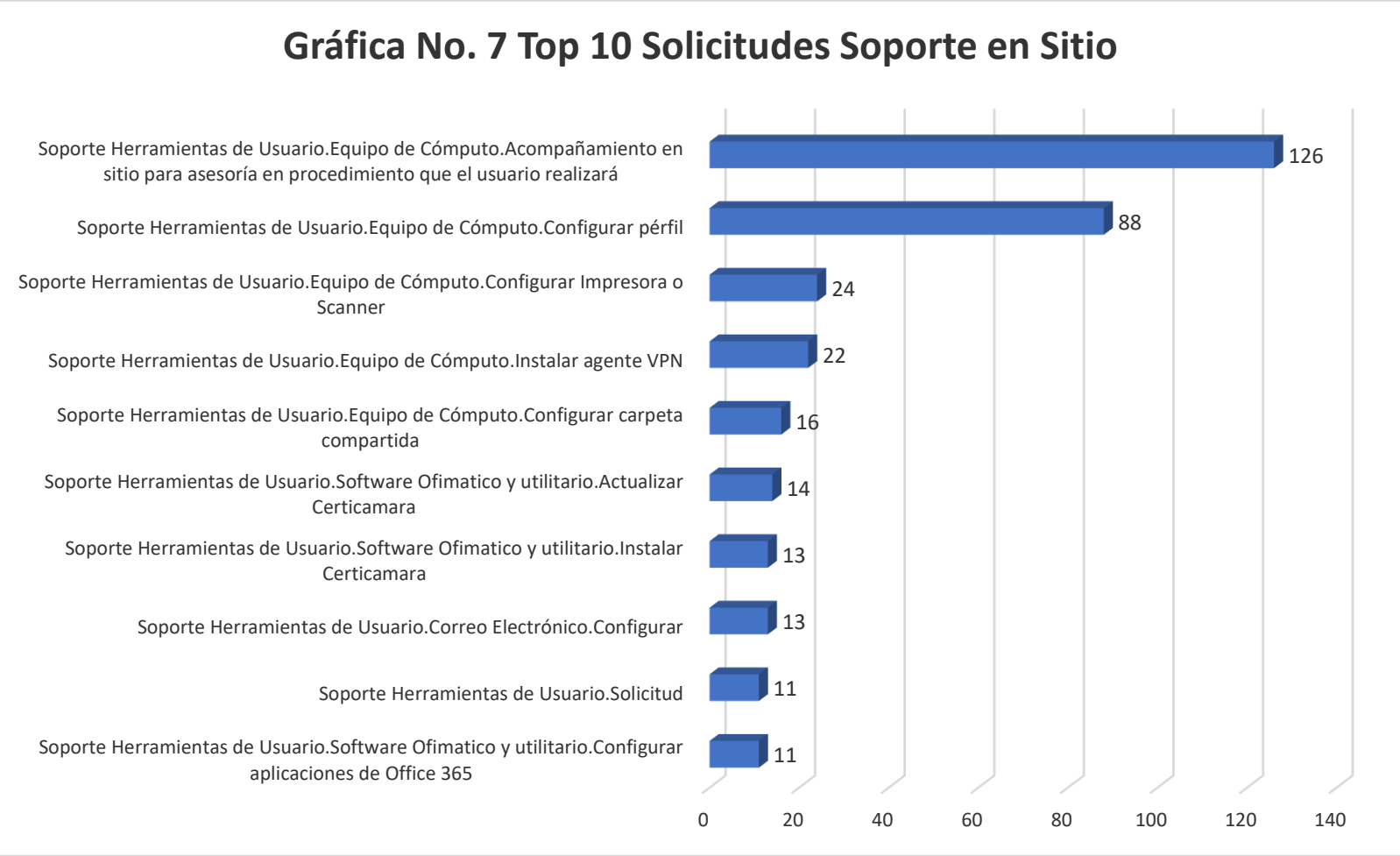
En la gráfica No. 6 las categorías más reportadas para soporte en sitio son:

Falla equipo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi debido a problemas por desconexión del cable de red y también por configuraciones mediante la red wifi en el equipo del usuario, falla de autenticación da NAC, fallas de punto de red.

Soporte a aplicaciones OTI.Mensaje de error o mal funcionamiento de la aplicación
: Se presenta ante mal funcionamiento de una aplicación de la OTI.

Falla de monitor:
Esta categoría hace referencia fallas en elemento pantalla o monitor.

8. | Solicitudes soporte en sitio

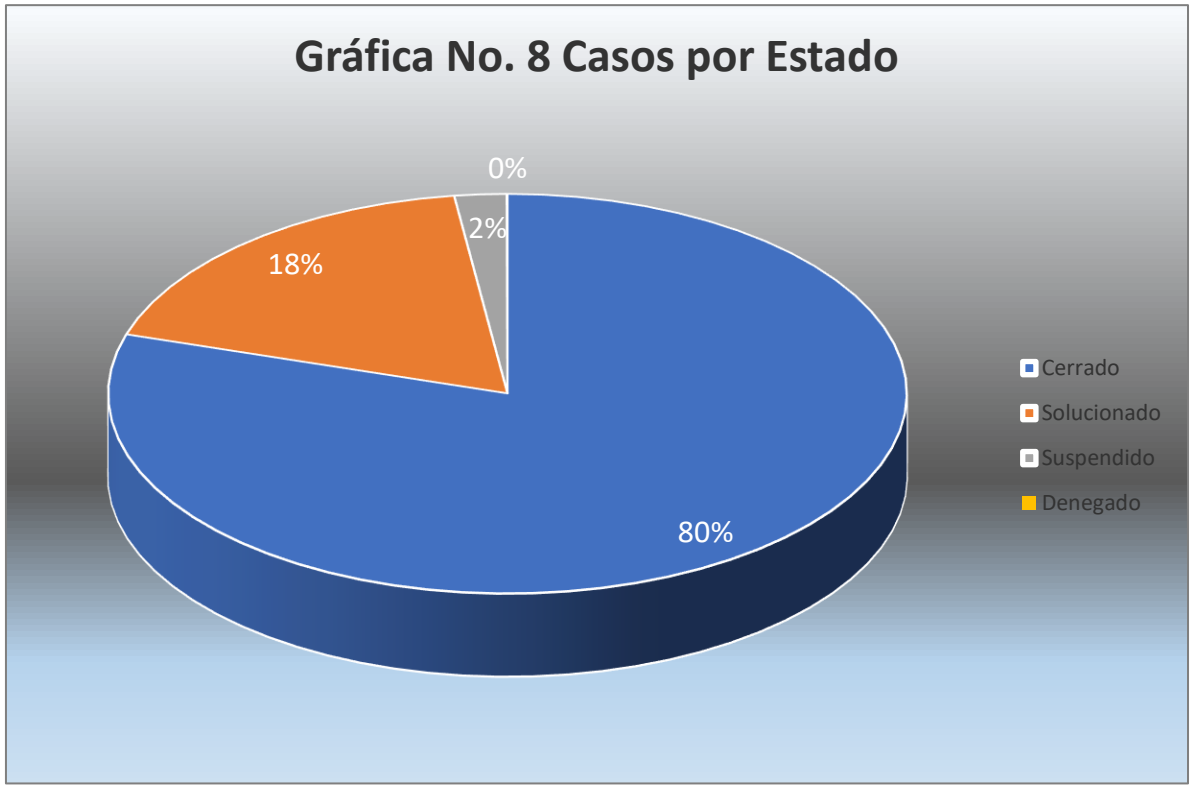


En la gráfica No. 7 las categorías más reportadas para soporte en sitio son:

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.

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.

9. | Casos por estado.



El 80% de los casos generados en el mes se encuentran en estado “cerrado” al finalizar el mes se tienen 2577 casos, estos fueron atendidos, solucionados y cumplieron sus 3 días de garantía para cerrarse.

Un 18% (584 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 2% (68 casos) en estado “Suspendido” por diferentes motivos, como disponibilidad del usuario, usuarios en vacaciones, validaciones con el especialista y con proveedores, espera por pruebas.

Un 0,03% (1 caso) en estado “Denegado” por motivo de negación a un servicio que tenía 2 tareas en un solo caso, el especialista indicó procedimiento y el usuario realizó la solicitud de acuerdo a lo indicado.

10 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

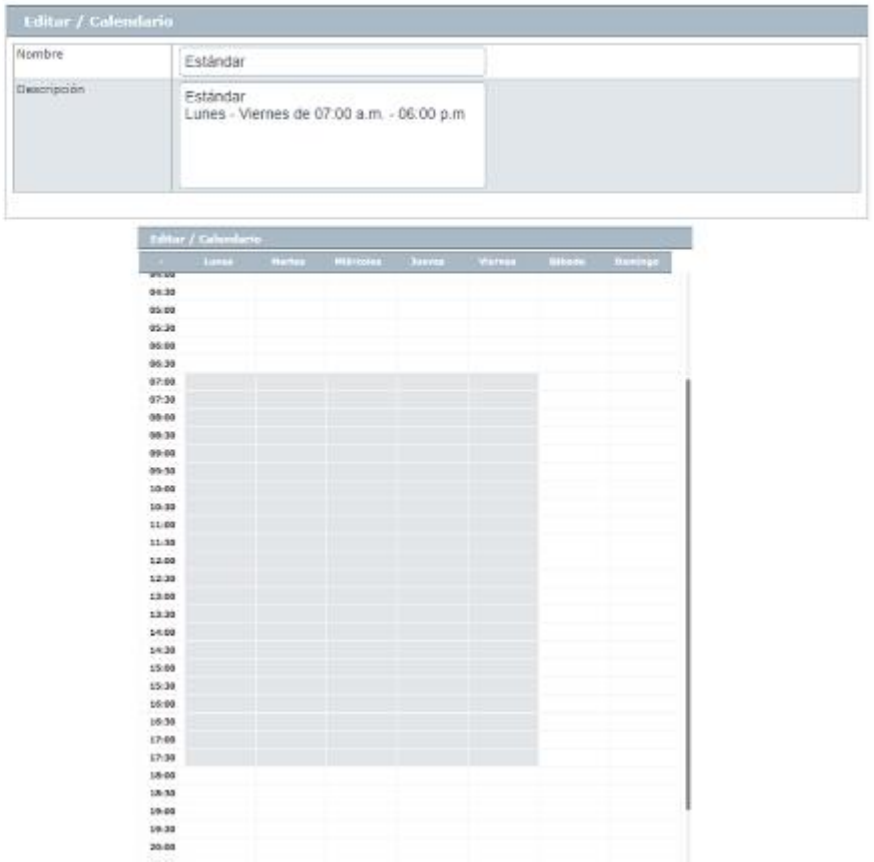
Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registr
✔	120	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	29/08/2023 9:54:50	27/04/2023 15:50:54	INCIDENTES
✔	121	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	17/07/2023 14:50:13	27/04/2023 16:15:31	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

10 Obligaciones contractuales.

MESA DE SERVICIOS



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.

11. Anexos.

i. Malla de turnos mesa de servicio y soporte en sitio
ii. Data de ingreso de llamadas para el cálculo estadístico de mesa de servicios.
iii. Maestro de casos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Javier Mauricio Sarmiento Carrero Líder de Servicio	Lady Diana Lopez Gerente de Proyecto	Lady Diana Lopez Gerente de Proyecto
Fecha: 05-11-2024	Fecha: 05-11-2024	Fecha: 05-11-2024
lider.servicio@sic.gov.co	Gerente.proyecto@sic.gov.co	Gerente.proyecto@sic.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA