

Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

INFORME MENSUAL GESTIÓN MESA DE SERVICIO

Noviembre - 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

Noviembre	Totales
Recibidas	1676
Atendidas (ACD)	1570
Abandonadas	106
Abandonadas Despues de los 20 seg	80
Abandonadas antes de 20 seg	26
Llamadas Incumplidas	27
Contestadas antes de 20 seg	1543
% Abandono después de 20 seg.	4,77%
% Tiempo de Respuesta	98,28%
% Efectividad	95,15%

Durante el mes de noviembre se recibieron 1576 llamadas de las cuales fueron atendidas 1570 y de estas se abandonaron 106; 80 después de los 20 segundos y 26 antes de 20 segundos.

27 llamadas incumplidas; si bien fueron contestadas; estas se contestaron tarde (después de 20 segundos) y se contestaron antes de los 20 segundos 1570.

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.

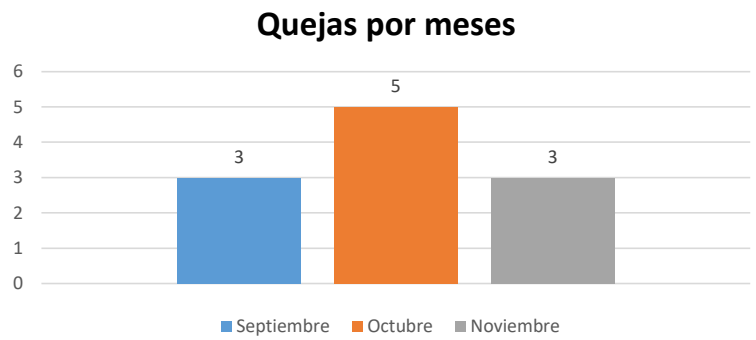
Estos encolamientos de llamadas normalmente se deben a incidentes masivos que afectan la infraestructura de la entidad.

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 una de los elementos y dando las retroalimentaciones requeridas
- Se está integrando procedimiento de gestión de quejas y reclamos que se dará a conocer a la OTI en los próximos días.

Link de seguimiento y control de quejas y reclamos
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/En_Ux40GpONIiBM9gKIO_vYBC9baH3XgoePU-7hLZF6rVA?e=oNpqI4

Link versión 0.1 procedimiento de QRSF
https://its2sicgov.sharepoint.com/:w:/s/ServiciosTecnologicos/EVh1QG72yZdHv0sT4bxFw-ABHPqru2BonACjjpNAwCm46Q?e=pgYeh4

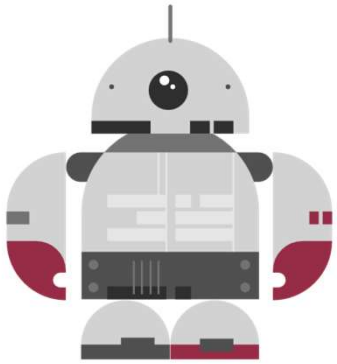


Personal UT con encuestas respondidas negativamente

COLABORADOR MAL EVALUADO	
Jeison David Roa Blanco	2
Joan Manuel Santos Martinez	1

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=XI3xpSIN

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:

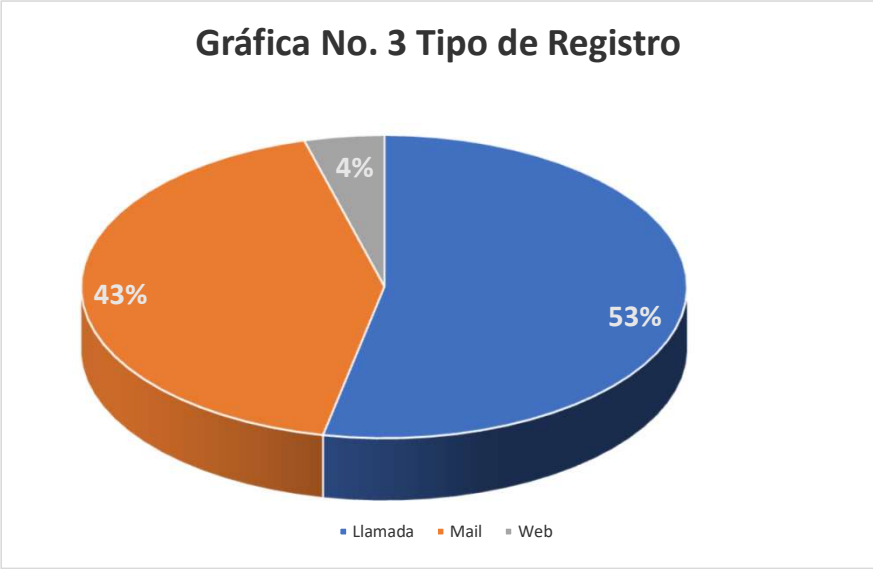
aplicaciones - oti modificar, ajustar, actualizar o configurar elemento en aplicación: Esta categoría está asociada a los casos registrados al equipo de especialistas de aplicaciones de la OTI.

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

Ut infraestructura falla: Fallas presentadas por incidentes masivos presentados durante el mes de noviembre

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.

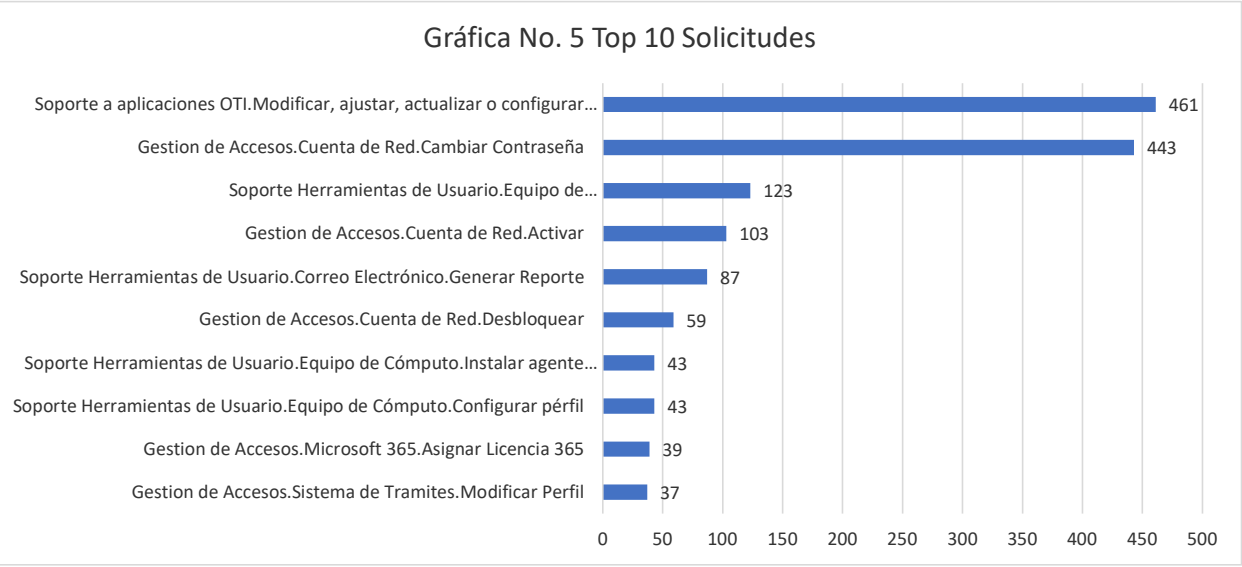
Dentro de las más impactadas se encuentran:

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.

Ut infraestructura falla: Fallas presentadas por incidentes masivos presentados durante el mes de noviembre

Administración de seguridad de la información.
Alertas de seguridad de la información, remediación de vulnerabilidades.

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 equipo:
Esta categoría hace referencia fallas en hardware del elemento informático.

8. Solicitudes soporte en sitio

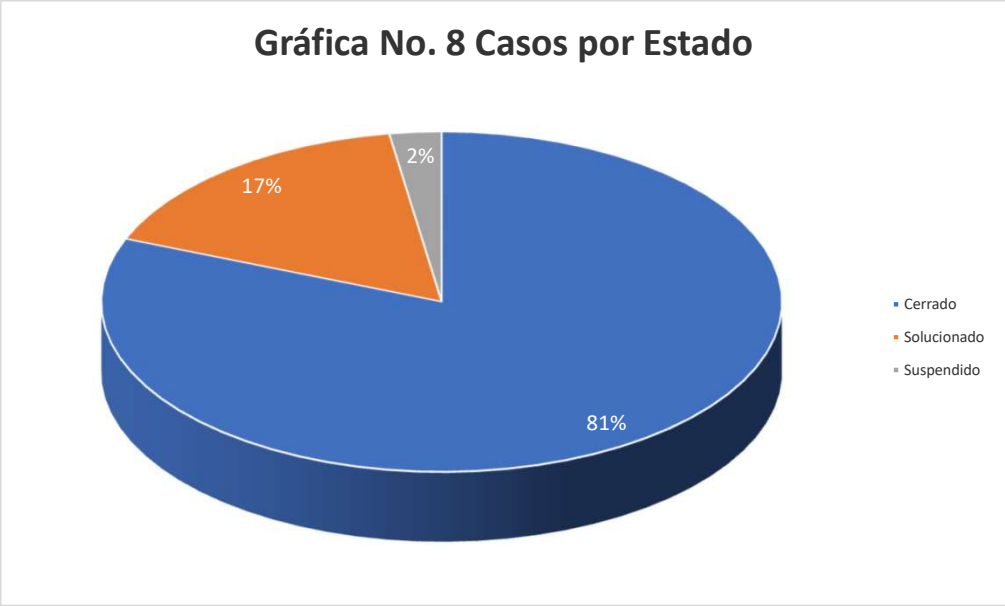


En la gráfica No. 7 las categorías más reportadas para soporte en sitio son:

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.



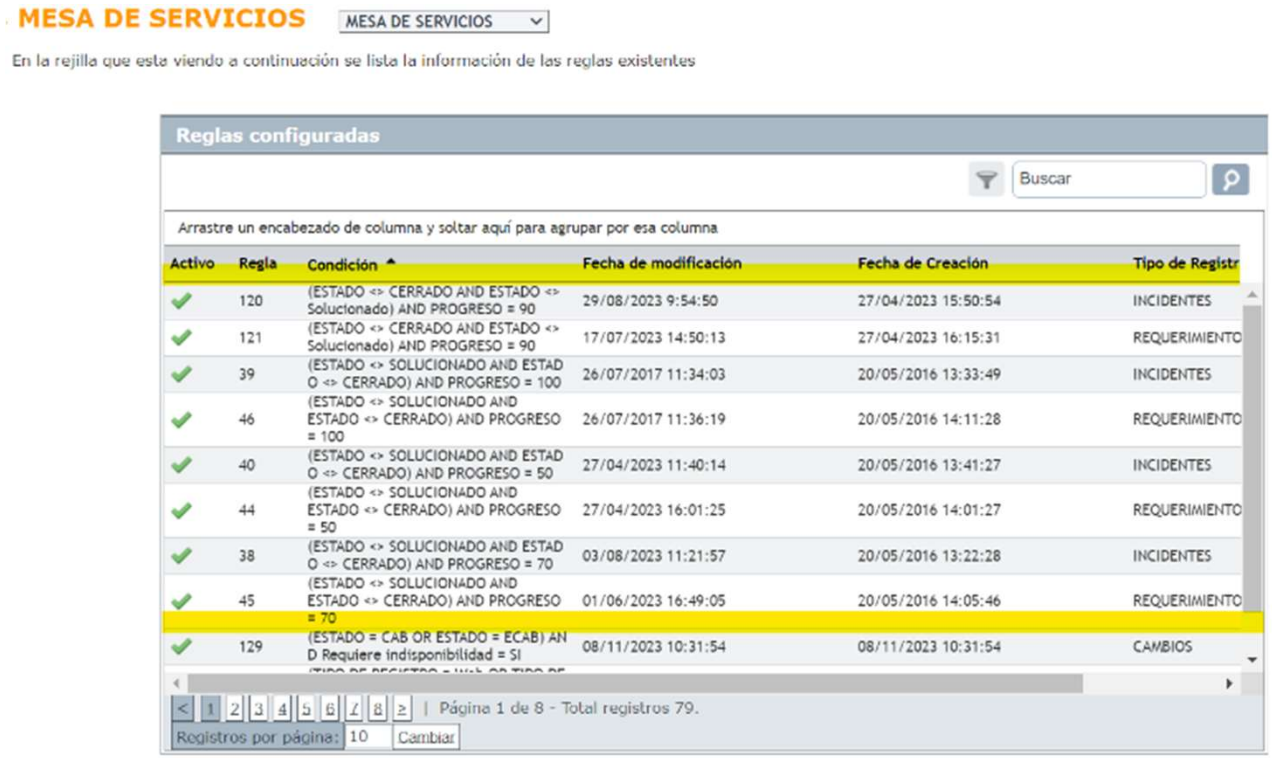
El 80% de los casos generados en el mes se encuentran en estado “cerrado” al finalizar el mes se tienen 2366 casos, estos fueron atendidos, solucionados y cumplieron sus 3 días de garantía para cerrarse.

Un 17% (482 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% (72 casos) en estado “Suspendido” por diferentes motivos, como disponibilidad del usuario, usuarios en vacaciones, validaciones con el especialista y con proveedores, espera por pruebas.

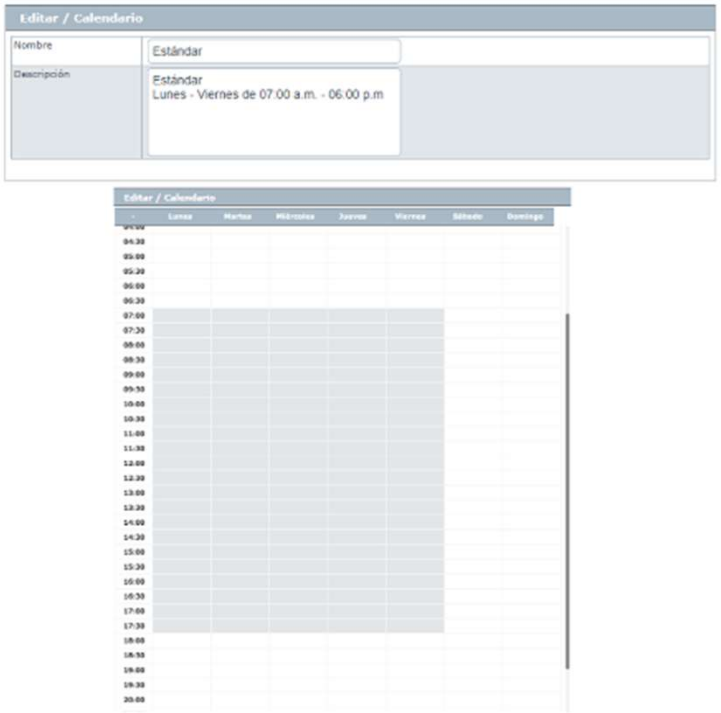
10 Obligaciones contractuales.

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%.



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: 07-12-2024	Fecha: 07-12-2024	Fecha: 07-12-2024
lider.servicio@sic.gov.co	Gerente.proyecto@sic.gov.co	Gerente.proyecto@sic.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA