

Superintendencia de
Industria y Comercio

Superintendencia de Industria y Comercio

GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA DE LOS SERVICIOS

Informe Mensual Grupo de trabajo

UTINFOHC Edwin Yecid Galindo Cifuentes

Noviembre- 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 noviembre 2024 se generan 666 encuestas de las cuales se contestaron 110,distribuidas de la siguiente manera:

- Grupos OPE UTINFOHC 93 encuestas contestadas, Grupos OTI 17 encuestas contestadas, estas equivalen al 15,45% del total de casos. El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de la UTINFOHC es del 96,38% dato resultante del promedio de porcentajes de las 6 preguntas de las encuestas contestadas, se adjunta el archivo de encuestas de satisfacción para el mes de noviembre, **(Reporte Encuestas-Quejas Noviembre 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 retroalimentaciones 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, Soc NOc, líder de servicio, líder Tecnico

1. Actividades del Mes

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

PREGUNTAS 1	TOTAL RESPUESTAS
1. Fue solucionada su solicitud.	94
NO	3
SI	91
Total general	94

PREGUNTA 2	TOTAL RESPUESTAS
2. La evaluación general del servicio prestado fue:	94
Bueno	8
Excelente	82
Malo	1
Regular	3

PREGUNTA 3	TOTAL RESPUESTAS
3. La atención brindada por parte de quién solucionó su solicitu	94
Bueno	6
Excelente	85
Malo	1
Regular	2

Total general	94

PREGUNTA 4	TOTAL RESPUESTAS
4. La información recibida para dar solución a su solicitud fue:	94
Bueno	8
Excelente	83
Malo	2
Regular	1

PREGUNTA 5	TOTAL RESPUESTAS
5. Sí su respuesta a alguna de las anteriores preguntas fue buen	8
Calidad en la atención	3
No aplica	4
Tiempos de atención	1
Total general	8

1. Actividades del Mes

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

(Reporte Encuestas - Quejas noviembre 2024).

Meta	**95%**	
Total Denominador	94	
Pregunta 1	91	96,81%
Pregunta 2	90	95,74%
Pregunta 3	91	96,81%
Pregunta 4	91	96,81%
Pregunta 5	90	95,74%
Porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con		**96,38%**

1. Actividades del Mes

En la siguiente Imagen, se relaciona el reporte quejas tramitadas mes de noviembre

Informacion General							Pr		
Fecha Registro Queja	Medio de recepcion	Fecha llamada al usuario	Agente	N° Ticket	Usuario	Telefono	Como fue la atención recibida	Conoce nuestros horarios y canales de atención	Sugerencia
13/11/2024	Llamada	29/11/2024	Joan Manuel Santos Martinez	240246	Sandra Ximena Zemanate Dorado	3184093765	Buena	SI	llamada por algun motivo se corta, seria bueno que devolvieran la llamad para no generar reprocesos y demora en la atención de los servicios y
13/11/2024	Aranda	20/11/2024	Laura Daniela Rodriguez Morales	240215	Luz Stella Bustamante Bello	3186658983	Buena	N/A	Rotación del personal en piso para apoyar las metodologías de enseñanz a todos los chicos de sitio
15/11/2024	Aranda	20/11/2024	Jeison David Roa Blanco	240415	Luis Henry Barreto Rojas	3002826054	Buena	N/A	Mejorar el uso adecuado de las plataformas institucionales para contactar usuario (teams)
28/11/2024	Aranda	29/11/2024	Jeison David Roa Blanco	241214	Maria del Carmen Diaz Fonseca	3102413713	Buena	SI	Mejorar la atención a la mesa de servicios, en procedimientos cortos qu se pueden gestionar desde la llamad telefonica

Se encuentra en el SharePoint de la SIC -).03.Etapa Operación-02.Disposiciones Transversales-07.Gestión Mejora Continua-Planes de Mejora y Acción UTINFOHC-Planes de Mejora Solicitud Quejas-Control de quejas 2024-11.Noviembre

1. Actividades del Mes

Campaña Encuesta de Servicio

Con el fin de aumentar y promover el uso de la encuesta de Satisfacción, y el correo para registrar Peticiones, Quejas, Sugerencias , y Felicitaciones , se crea pieza informativa

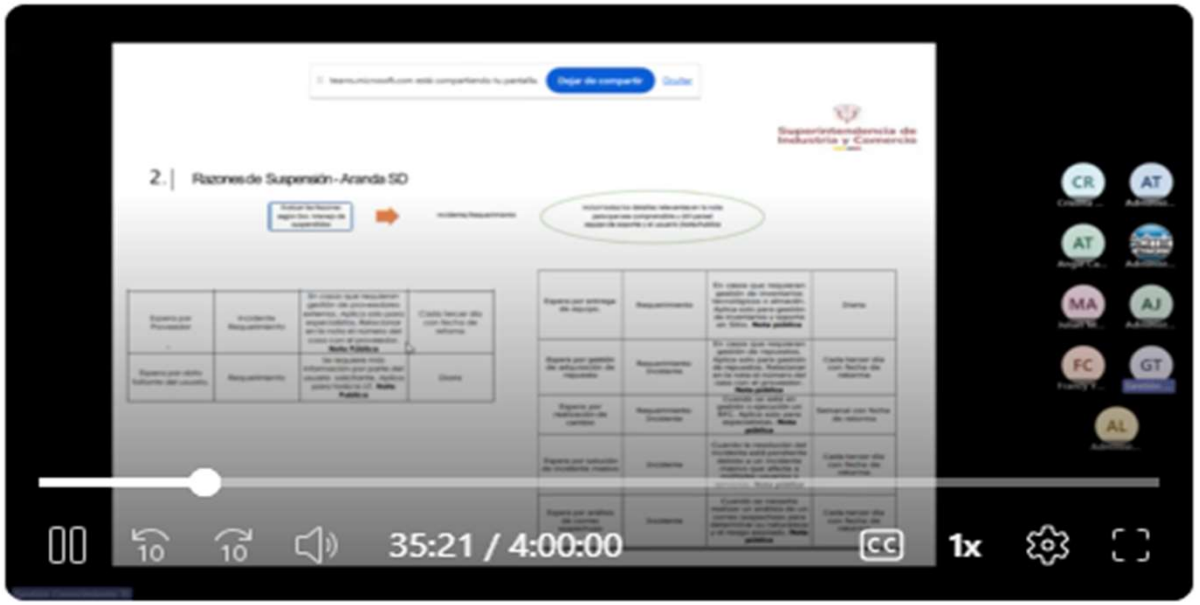


1. Actividades del Mes

Capacitación de Bienvenida - Gestorías UTINFOHC

En el mes de noviembre, se brindó capacitación de Bienvenida Gestorías dirigida al personal nuevo que ingresa a la compañía , especialistas y personal de soporte en sitio. El objetivo de esta reunión es promover las buenas prácticas ITIL, que son fundamentales para la gestión de servicios, Durante la inducción se destacó la importancia de estas prácticas en el manejo adecuado de las diferentes gestorías y en su aplicación dentro del desarrollo de las actividades diarias, garantizando un desempeño eficiente y alineado con los estándares de la compañía

1. Actividades del Mes



Las grabaciones como parte del proceso , refuerzo de conocimiento la podemos encontrar en el SharePoint de Heimcore , carpeta Capacitaciones UTINFOHC

1. Actividades del Mes

Heimcore SharePoint

Buscar en este sitio

CS Contrato 2778 SIC - UTINFOHC

Grupo privado | No se sigue

+ Nuevo elemento | Detalles de la página | Análisis | Publicado el 6/12/2024 | Compartir | Editar



Capacitaciones SIC



Capacitaciones UTINFOHC



Documentación Operativa UTINFOHC



Backlog Cambios_Comité CAB



Planes de Mejora_UTINFOHC



Seguimiento_Base de Conocimiento

Superintendencia de Industria y Comercio

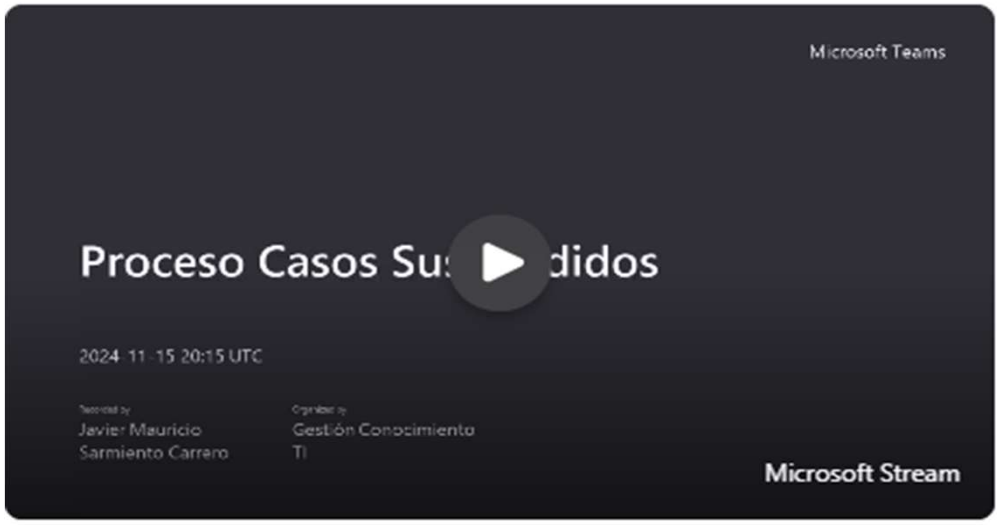
1. Actividades del Mes

Capacitación Proceso Casos Suspendidos

Como refuerzo de la actividad que se realiza diariamente de la correcta suspensión de los casos se evidencia que por parte de mesa de servicio y soporte sitio, se está realizando la actividad de manera inadecuada, en la inducción brindada se indica donde se aloja la política de casos suspendidos igual que las notas de seguimiento, se explica el manejo para una correcta suspensión, se retroalimenta sobre los errores cometidos, para evitar reprocesos, incumplimiento de ANS.

1. Actividades del Mes

Capacitación Proceso Casos Suspendidos



Igualmente, la grabación podemos encontrar en el SharePoint de Heimcore , carpeta Capacitaciones UTINFOHC

1. Actividades del Mes

- En conjunto con la ingeniera Catalina Pérez se está llevando a cabo un seguimiento diario al backlog de incidentes y requerimientos, con el objetivo de gestionar de manera adecuada los casos suspendidos, el uso correcto de las plantillas, y la correcta suspensión. Este seguimiento se realiza con el objetivo de minimizar impactos negativos que puedan afectar la operación, asegurando que las incidencias y solicitudes sean manejadas de forma eficiente y sin generar retrasos innecesarios
- (Esta documentación se encuenta en el Sharepoint de la SIC 03. Etapa Operación-02.Disposiciones transversales -16.Daily OTI INC –REQ-11.Noviembre)

1. Actividades del Mes

Daily Mesa 05 de Noviembre.xlsx	6 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 06 de Noviembre.pptx	6 de noviembre	Javier Mauricio Sarmi
Daily Mesa 06 de Noviembre.xlsx	13 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 08 de Noviembre.xlsx	20 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 12 de Noviembre.xlsx	20 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 13 de Noviembre.xlsx	20 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 14 de Noviembre.xlsx	20 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 15 de Noviembre.xlsx	20 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 19 de Noviembre.xlsx	21 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 20 de Noviembre.xlsx	26 de noviembre	Servicio Cliente OTI

1. Actividades del Mes

Daily Mesa 21 de Noviembre.xlsx	26 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 22 de Noviembre.xlsx	26 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 25 de Noviembre.xlsx	26 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 26 de Noviembre.xlsx	28 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 27 de Noviembre.xlsx	28 de noviembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 28 de Noviembre.xlsx	El lunes a las 15:28	Gestión Conocimient
Daily Mesa 29 de Noviembre.xlsx	hace 41 minutos	Francy Yolima Jimene

2. 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

3. Anexos

ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2024NOV30_V2
Reporte Encuestas - Quejas Noviembre 2024

File Server

\\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\07. Gestión Mejora Continua\Año2024\11.Noviembre\1. Anexos

SharePoint
1. Anexos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edwin Yecid Galindo Cifuentes Gestión de la base de conocimiento tecnológico		Gerente de Proyecto Lady Diana Lopez
Fecha 06-11-2024	Fecha	Fecha 06-11-2024
egalindo@heimcore.com.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co



Superintendencia de
Industria y Comercio