



INFORME MENSUAL GESTIÓN MESA DE SERVICIO

Diciembre - 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

Diciembre	
Recibidas	631
Atendidas (ACD)	622
Abandonadas	4
Abandonadas Despues de los 20 seg	3
Abandonadas antes de 20 seg	6
Llamadas Incumplidas	12
Contestadas antes de 20 seg	610
% Abandono después de 20 seg.	0,48%
% Tiempo de Respuesta	● 98,07%
% Efectividad	● 99,52%
Meta % Tiempo de Respuesta	97,00%
Meta % Efectividad	97,00%

Durante el mes de noviembre se recibieron 631 llamadas de las cuales fueron atendidas 622 y de estas se abandonaron 4; 3 después de los 20 segundos y 6 antes de 20 segundos.

12 llamadas incumplidas; si bien fueron contestadas; estas se contestaron tarde (después de 20 segundos) y se contestaron antes de los 20 segundos 610.

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

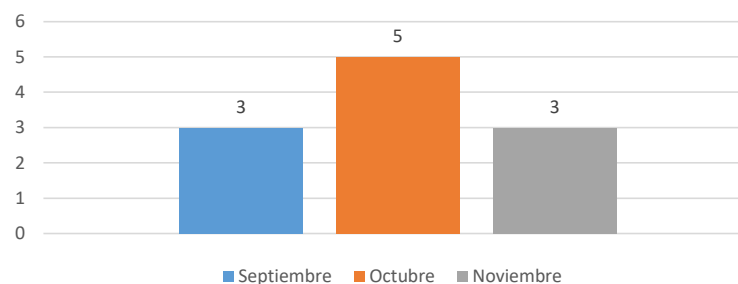
https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/En_Ux40GpONliBM9gKIO_vYBC9baH3XgoePU-7hLZF6rVA?e=oNpql4



Link versión 0.1 procedimiento de QRSF

<https://its2sicgov.sharepoint.com/:w:/s/ServiciosTecnologicos/EVh1QG72yZdHv0sT4bxFW-ABHPqru2BonACjipNAwCm46Q?e=pgYeh4>

Quejas por meses

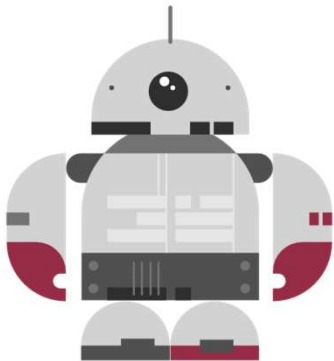


Personal UT con encuestas respondidas negativamente

No se han tenido encuestas negativas en diciembre

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.

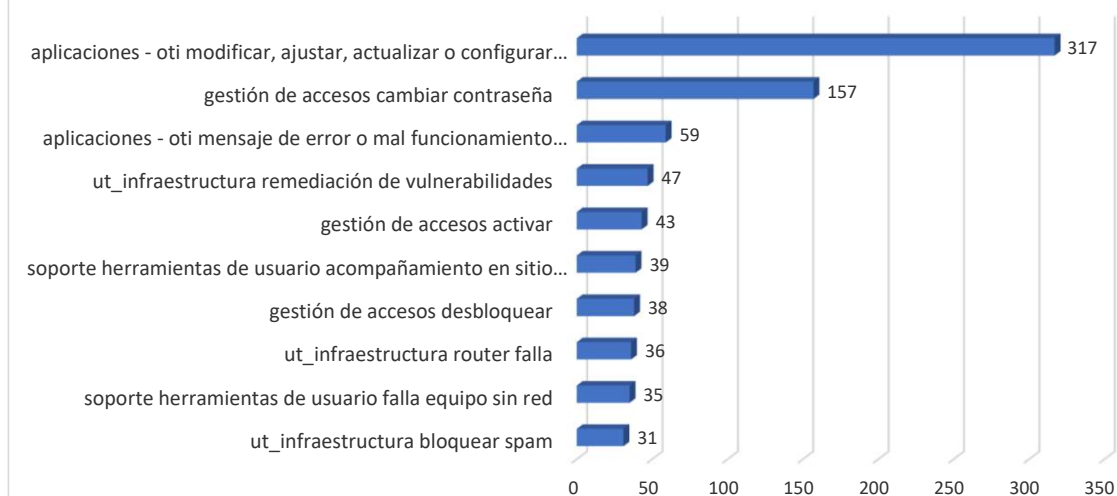


- Política de suspendidos

<https://its2sicgov.sharepoint.com/:b:/s/ServiciosTecnologicos/EW5Alahzz7hLiiFZ8pxpxbABI5Yi2GfM46RnLHFz3Cf5yw?e=XI3xpSIN>

4. | Estadísticas Generales

Gráfica No.2 Top 10 Servicios



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

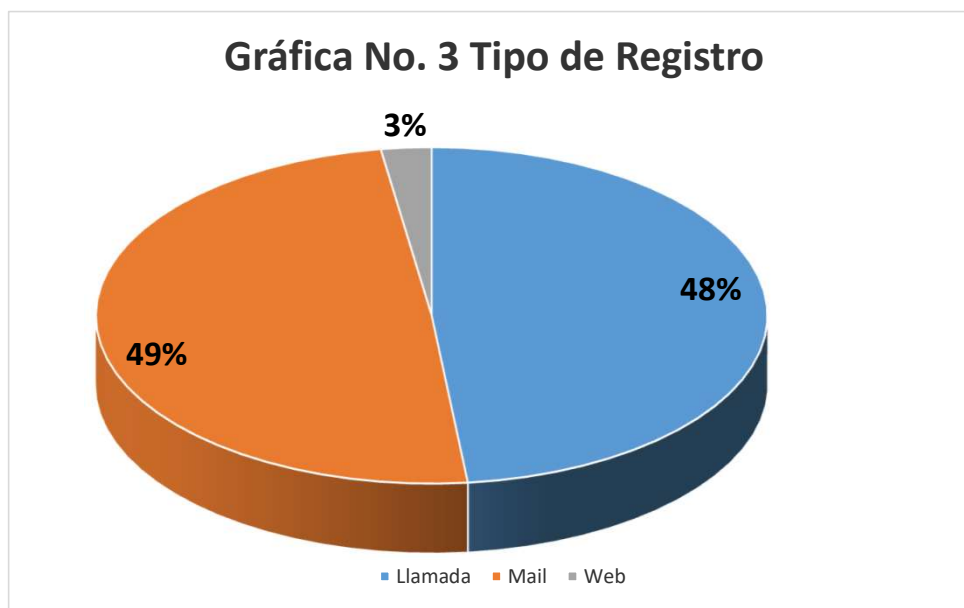
aplicaciones - oti modificar, ajustar, actualizar o configurar elemento en aplicación: Esta categoría está asociada a los casos registrados al equipo de especialistas de aplicaciones de la OTI.

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

Error aplicación: Mal funcionamiento de aplicaciones de usuario

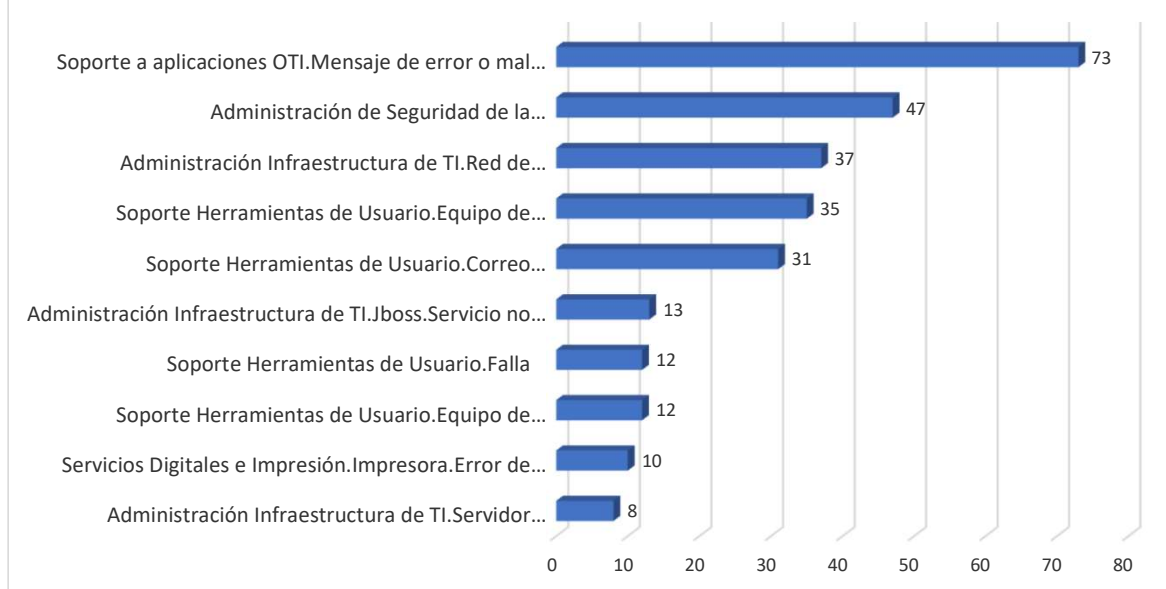
4. | Estadísticas Generales

En la gráfica 3, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo los más utilizados por correo 48% y llamadas con un 49%, seguido de Aranda web con un 3%.



5. | TOP 10 de Incidentes - Generales

Gráfica No.4 Top 10 Incidentes



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

Dentro de las más impactadas se encuentran:

Soporte a aplicaciones: Mal funcionamiento de aplicación

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

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

6. | TOP 10 de Solicitudes - general

Gráfica No. 5 Top 10 Solicitudes



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

Dentro de estas se encuentran:

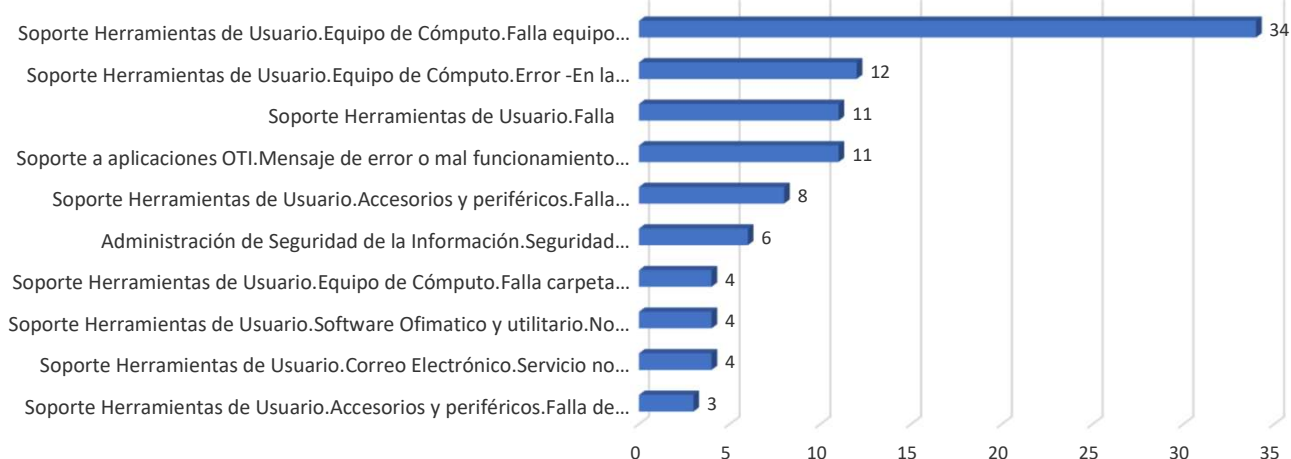
Modificar, ajustar, actualizar o configurar elemento en aplicación: Esta categoría está asociada a los casos registrados al equipo de especialistas de aplicaciones de la OTI.

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

Cuenta de red: Se presenta debido a la cantidad de accesos solicitados para activar cuentas de red

7. | Incidentes soporte en sitio

Gráfica No. 6 Top 10 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

Gráfica No. 7 Top 10 Solicitudes Soporte en Sitio



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

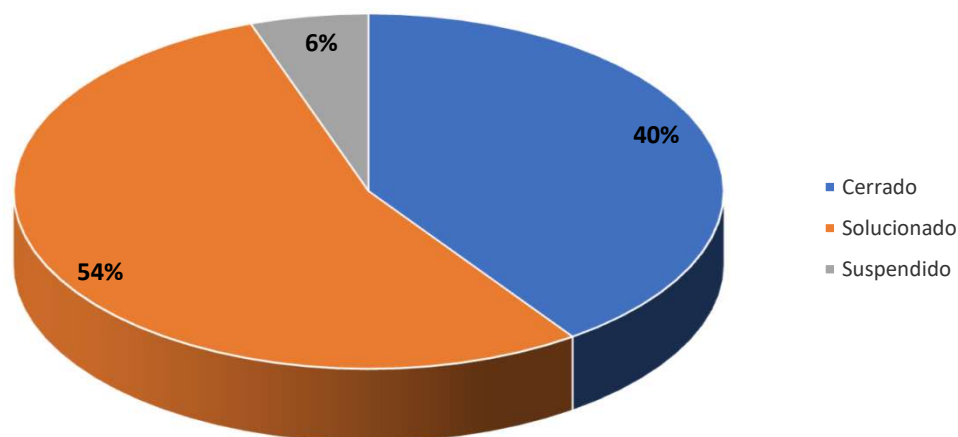
Acompañamiento en sitio: Se presenta debido a la cantidad de personal que ingresó a la entidad en donde se solicita acompañamiento para múltiples revisiones en los puestos de trabajo y dudas operativas.

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.

Gráfica No. 8 Casos por Estado



El 40% de los casos generados en el mes se encuentran en estado “cerrado” al finalizar el mes se tienen 441 casos, estos fueron atendidos, solucionados y cumplieron sus 3 días de garantía para cerrarse.

Un 54% (595 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 6% (59 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%.

MESA DE SERVICIOS MESA DE SERVICIOS

En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas existentes

Reglas configuradas					
<div>  <input type="text" value="Buscar"/>  </div>					
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna					
Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registro
✓	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
<div>           </div> <div> Página 1 de 8 - Total registros 79. </div> <div> Registros por página: <input type="text" value="10"/> Cambiar </div>					

10| Obligaciones contractuales.

• MESA DE SERVICIOS

Editor / Calendario

Nombre	Estándar
Descripción	Estándar Lunes - Viernes de 07:00 a.m. - 06:00 p.m.

Editor / Calendario

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							

Los tiempos de atención se encuentran configurados en la herramienta de gestión de Lunes a Viernes de 7 a.m. a 6 p.m. de acuerdo con lo establecido contractualmente en el anexo técnico.

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

