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

Diciembre- 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 diciembre 2024 se generan 474 encuestas de las cuales se contestaron 63,distribuidas de la siguiente manera:

- Grupos OPE UTINFOHC 44 encuestas contestadas, Grupos OTI 19 encuestas contestadas, estas equivalen al 13,29% del total de casos. El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de la UTINFOHC es del 96,36% 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 diciembre, **(Reporte Encuestas-Quejas Diciembre 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 diciembre 2024, para los servicios atendidos por UTINFOHC, la medición de calidad se encuentra en el archivo **(Reporte Encuestas - Quejas diciembre 2024).**

PREGUNTAS 1	TOTAL RESPUESTAS
1. Fue solucionada su solicitud.	44
NO	3
SI	41
Total general	44

PREGUNTA 2	TOTAL RESPUESTAS
2. La evaluación general del servicio prestado fue:	44
Bueno	2
Excelente	41
Regular	1
Total general	44

PREGUNTA 3	TOTAL RESPUESTAS
3. La atención brindada por parte de quién solucionó su solicitud fue:	44
Bueno	3
Excelente	40
Regular	1
Total general	44

PREGUNTA 4	TOTAL RESPUESTAS
4. La información recibida para dar solución a su solicitud fue:	44
Bueno	3
Excelente	40
Regular	1
Total general	44

PREGUNTA 5	TOTAL RESPUESTAS
5. Sí su respuesta a alguna de las anteriores preguntas fue bueno, regul	3
Calidad en la atención	1
Información brindada	1
No aplica	1
Total general	3

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 diciembre 2024).

Meta	**95%**	
Total Denominador	44	
Pregunta 1	41	93,18%
Pregunta 2	43	97,73%
Pregunta 3	43	97,73%
Pregunta 4	43	97,73%
Pregunta 5	42	95,45%
Porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con		**96,36%**

1. Actividades del Mes

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

GRUPORESPONSABLE	NOMBREESPECIALISTA	NTICKET	ESTADO
OTI - Sistemas de Información	Juan Felipe Arce Reyes	241655	Cerrado
OPE - Mesa de Servicios	Angela Ines Barahona Castro	241555	Cerrado
OTI - Sistemas de Información	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	241989	Cerrado
OPE - Especialista Jboss	Administrador JBoss	242199	Solucionado
OTI - Sistemas de Información	Juan Felipe Arce Reyes	91563	Solucionado

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 diciembre, se brindó capacitación de Bienvenida Gestorías dirigida al personal nuevo que ingresa a la compañía ,Gestor Global 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

- 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-12.Diciembre)

1. Actividades del Mes

Daily Mesa 02 de Diciembre.xlsx	5 de diciembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 03 de Diciembre.xlsx	5 de diciembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 04 de Diciembre.xlsx	5 de diciembre	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 05 de Diciembre.xlsx	Hace 6 días	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 06 de Diciembre.xlsx	Hace 6 días	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 09 de Diciembre.xlsx	Hace 6 días	Servicio Cliente OTI
Daily Mesa 10 de Diciembre.xlsx	Hace 5 días	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_2024DIC31_V2
Reporte Encuestas - Quejas Diciembre 2024

File Server

\\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\07. Gestión Mejora Continua\Año2024\12.Diciembre\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 13-12-2024	Fecha	Fecha 13-12-2024
egalindo@heimcore.com.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de
Industria y Comercio