Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MESA DE SERVICIO

UT INFOHC

Líder de Servicios y Gestión Operativa SIC

ENERO - 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

1. Contenido

1. Estadísticas línea telefónica.
2. Estadísticas Generales.
3. Gestión suspendidos
4. Gestión de quejas y felicitaciones
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

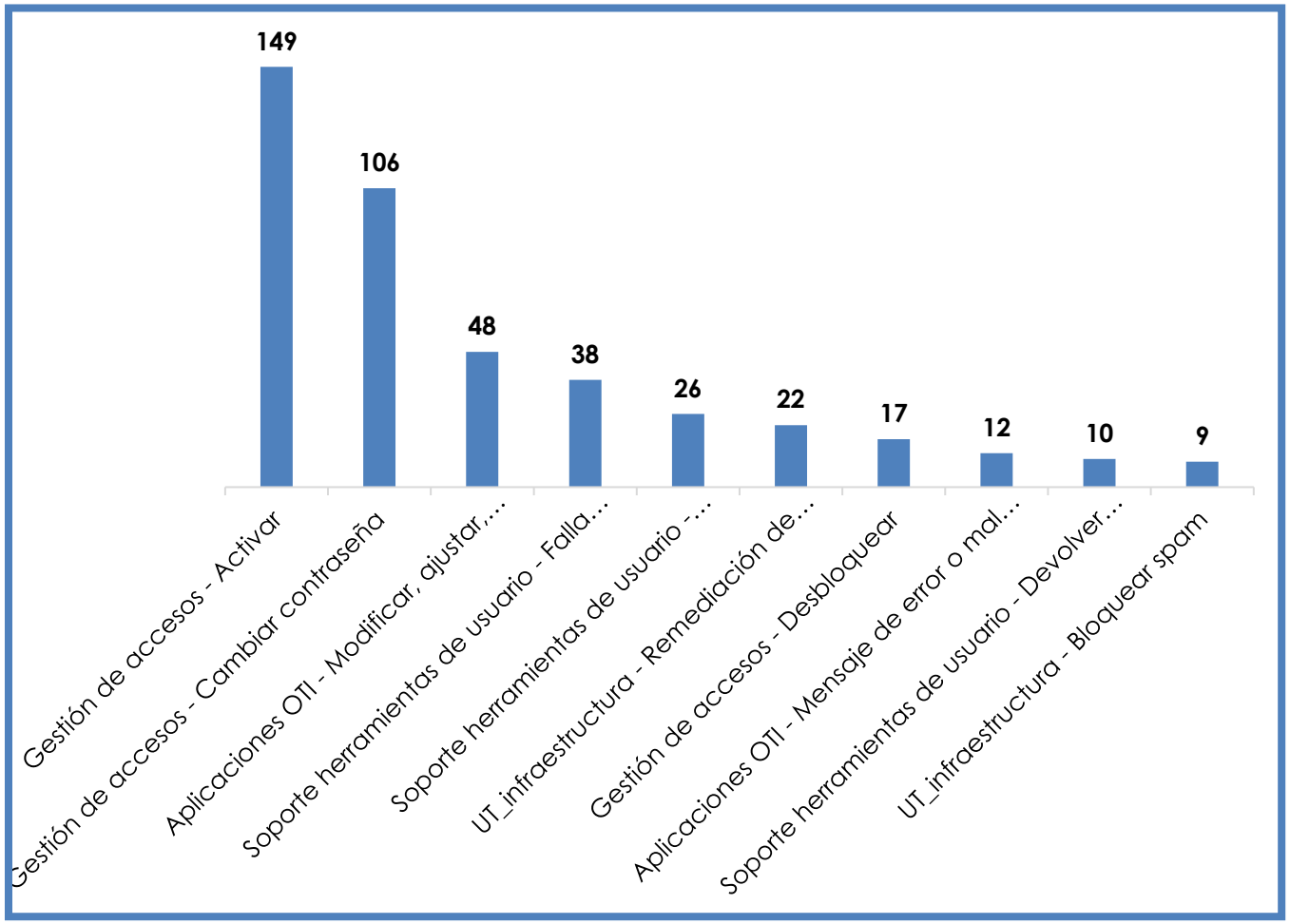
Enero	
Recibidas	1385
Atendidas (ACD)	1374
Abandonadas	11
Abandonadas Despues de los 20 seg	8
Abandonadas antes de 20 seg	3
Llamadas Incumplidas	0
Contestadas antes de 20 seg	1374
% Abandono después de 20 seg.	0,58%
% Tiempo de Respuesta	100,00%
% Efectividad	99,42%
Meta % Tiempo de Respuesta	97,00%
Meta % Efectividad	97,00%

Durante el mes de enero, se recibieron 1385 llamadas de las cuales fueron atendidas 1374, de estas se abandonaron 11. 8 después de los 20 segundos y 3 antes de 20 segundos.

Se obtiene 0 llamadas y se contestaron antes de los 20 segundos 1374 llamadas.

Se logra en este mes establecer el tiempo de respuesta automático, permitiendo más agilidad al momento de la recepción de la llamada y optimizando los tiempos de 20 segundos.

2. Estadísticas Generales



En la gráfica No. 2, podemos evidenciar el top de servicios que más requieren los usuarios SIC, entre los más populares encontramos:

Gestión de accesos – Activar
Solicitudes de ampliación de fechas y activación de usuarios por finalización de contrato.

149

Gestión de accesos - Cambiar contraseña
Usuarios que bloquean sus cuentas por intentos fallidos o contraseñas antiguas guardadas en otros dispositivos, así como por expiración.

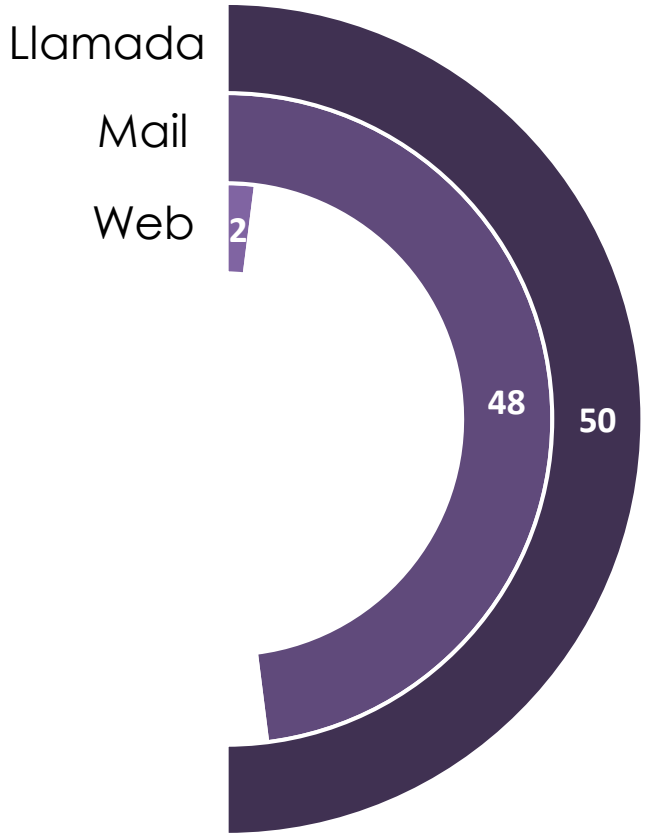
106

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.

48

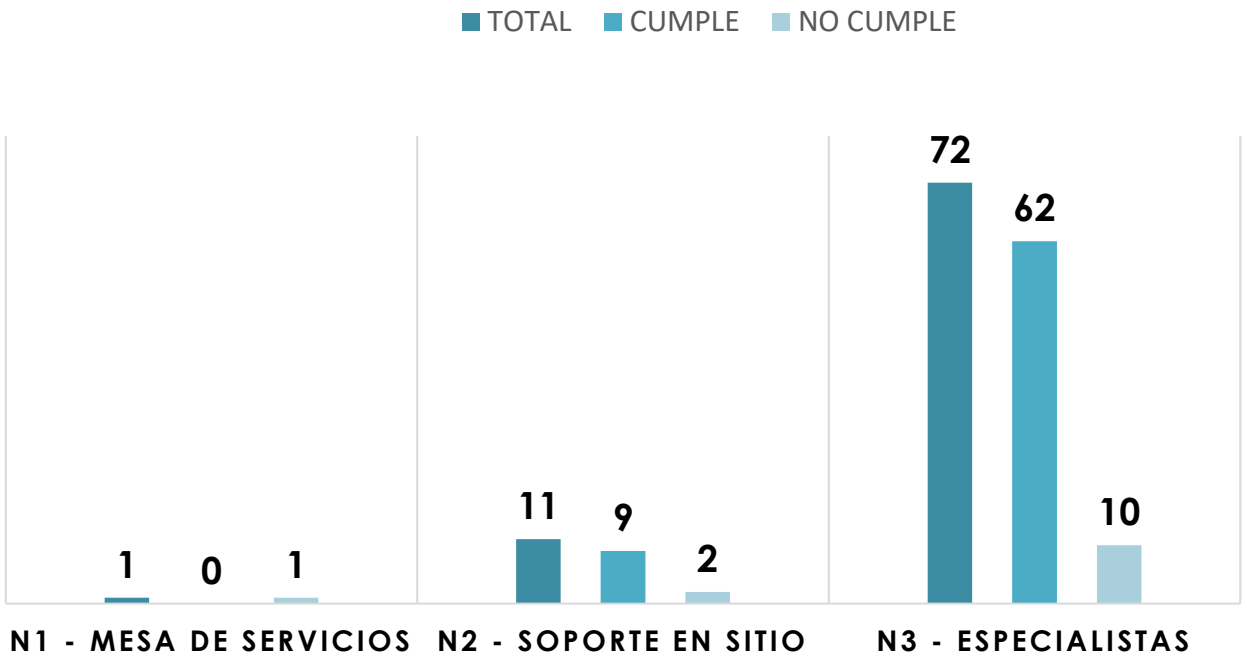
2. Estadísticas Generales

En la gráfica 3, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo los más utilizados por correo 50% y llamadas con un 48%, seguido de Aranda web con un 2%.



3. Gestión Suspendidos

El responsable de realizar el seguimiento a los casos suspendidos es el Gestor de Calidad, se identificó un alto índice de casos suspendidos, evidenciando la necesidad de realizar un seguimiento al cumplimiento de la política establecida. A partir de este análisis, se evaluó el nivel de cumplimiento a la política y se identificaron oportunidades de mejora, este corte se realizo al 24 de enero, encontrando que:



N1 – Mesa de servicios
- 1 Caso suspendido – solucionado

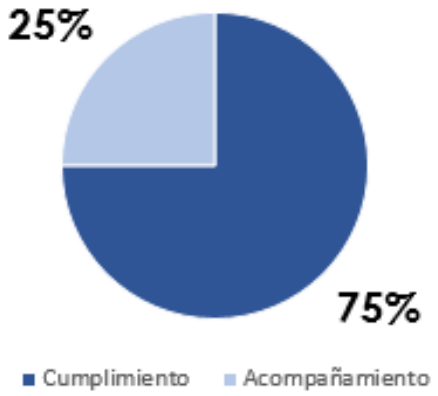
N2- Soporte en Sitio
- 11 casos suspendidos
- 9 casos Cumplen con la política
- 2 casos No cumplían con la política, se realizo la retroalimentación verbal con apoyo del Líder de Servicios, se logro gestionar y cerrar estos casos.

N3- Especialistas
- 72 casos suspendidos
- 62 casos cumplen con la política
- 10 casos no cumplían con la política, se realizo plan de acción y se ejecuto en conjunto con las demás gestorías

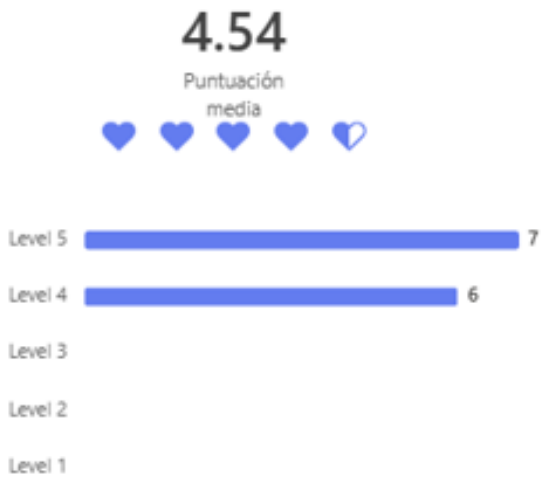
3. Gestión Suspendidos

Teniendo en cuenta el índice alto de casos suspendidos para N3 – Especialistas, en conjunto con las demás gestorías, se realizo:

Se programó capacitación el 27 de Enero, asegurando la transferencia de conocimiento mediante cuestionario.



Obtuvimos puntuación de 4.5 sobre la capacitación brindada

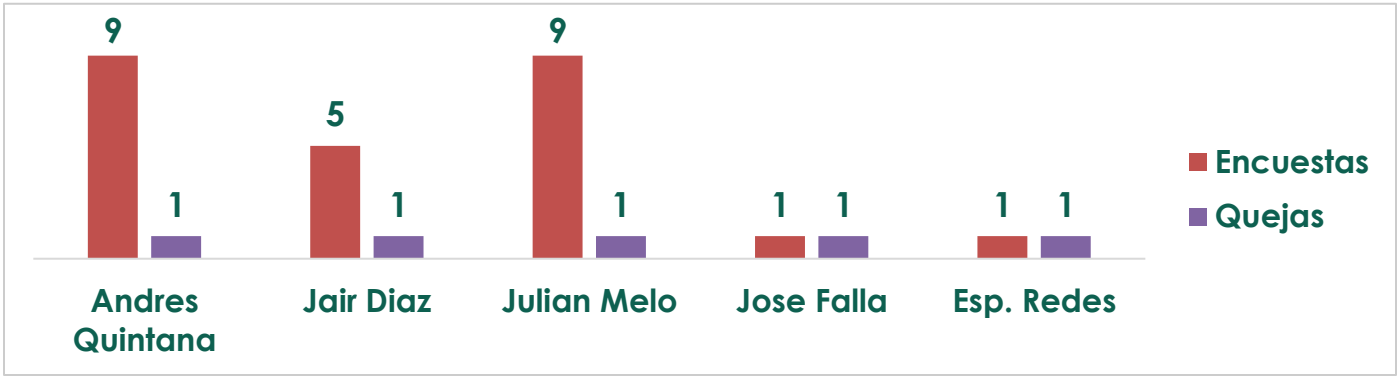


Se envió Banner Informativo el 29 de Enero, mediante correo institucional, recordando el uso y cumplimiento de la política de suspendidos



4. Gestión de Quejas y Felicitaciones

- En las 128 encuestas atendidas para grupo OPE- se muestra en la siguiente gráfica las inconformidades atendidas desde Gestión de Calidad así:

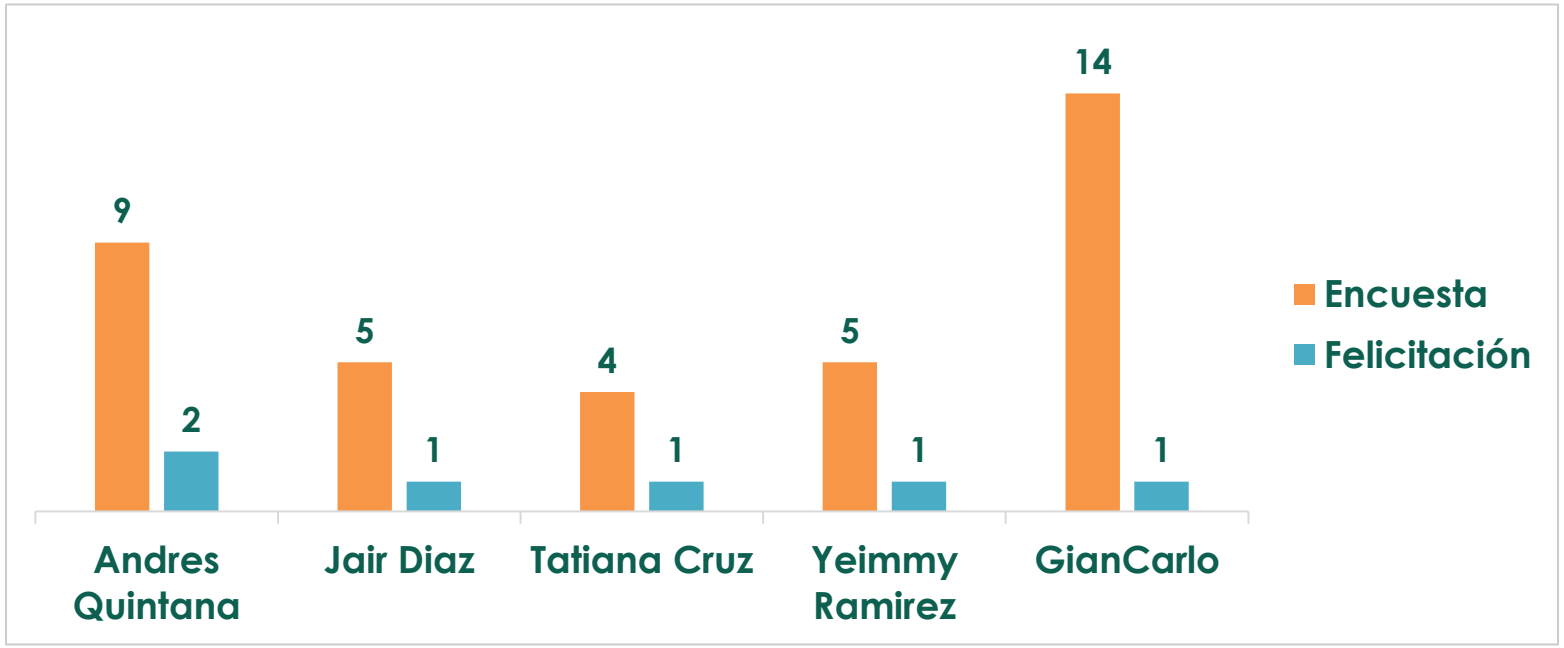


Gráfica No. 7 Quejas

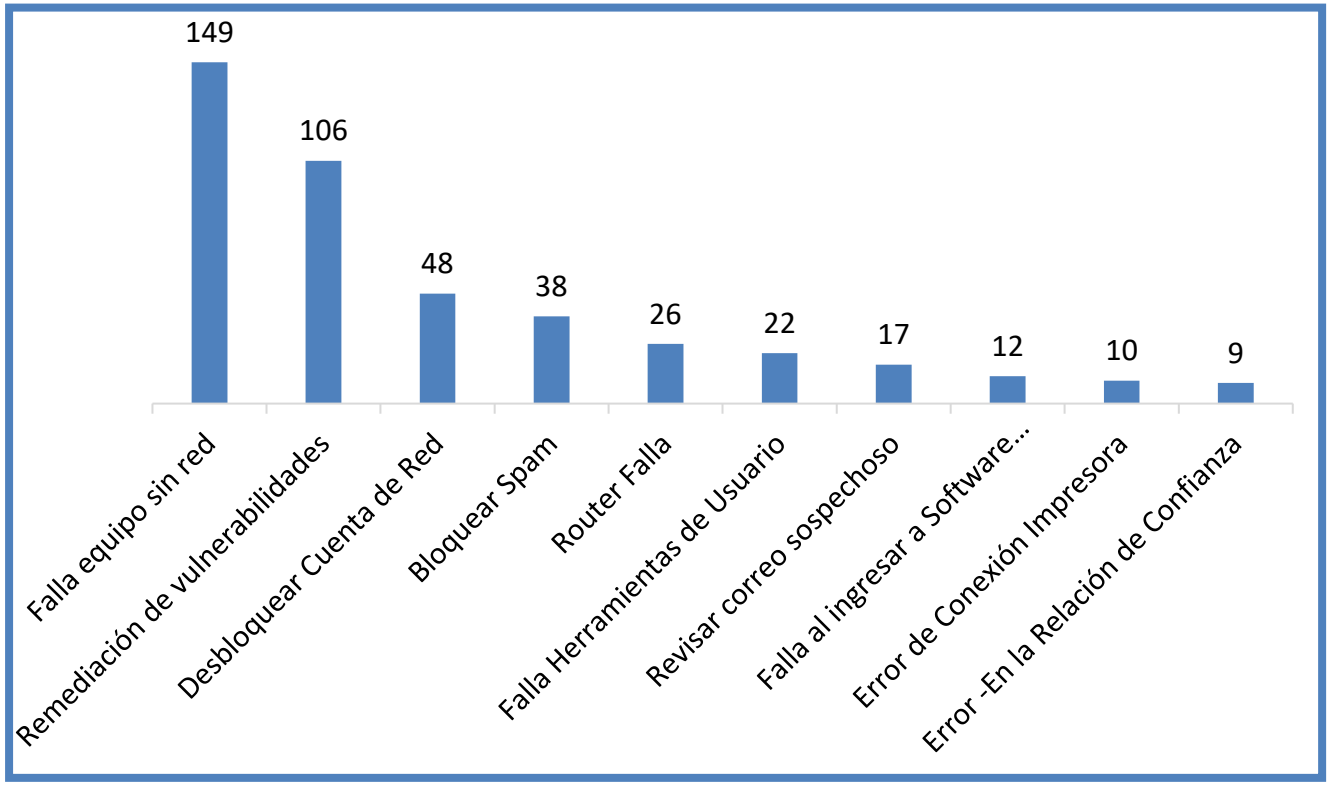
Medio de recepción	Agente	NIVEL-GRUPO	N° Ticket	Usuario
Encuesta	Andrés David Quintana Torres	OPE - Soporte en Sitio	243863	Paola Andrea Mejia Hoyos
Mail	Servicio Cliente OTI Julián Mauricio Melo	OPE - Servicio al Cliente OPE - Mesa de Servicios	244960	Carlos Antonio Barreto Gómez
Encuesta	Jair Steven Diaz Parra	OPE - Soporte en Sitio	244986	Ricardo Alfredo Gaviria Pena
Encuesta	José David Falla	OPE - Soporte en Sitio	92375	Daniela Robledo Gómez
Encuesta	Administrador de Redes	OPE - Especialista Redes y Cableado	237266	Alexander Ardila

4. Gestión de Quejas y Felicitaciones

- En las 128 encuestas atendidas para grupo OPE- se muestra en la siguiente gráfica la cantidad de encuestas respondidas con comentarios de felicitación así:



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
Equipos que presenta afectación en la conexión a red por autenticación en NAC.

149

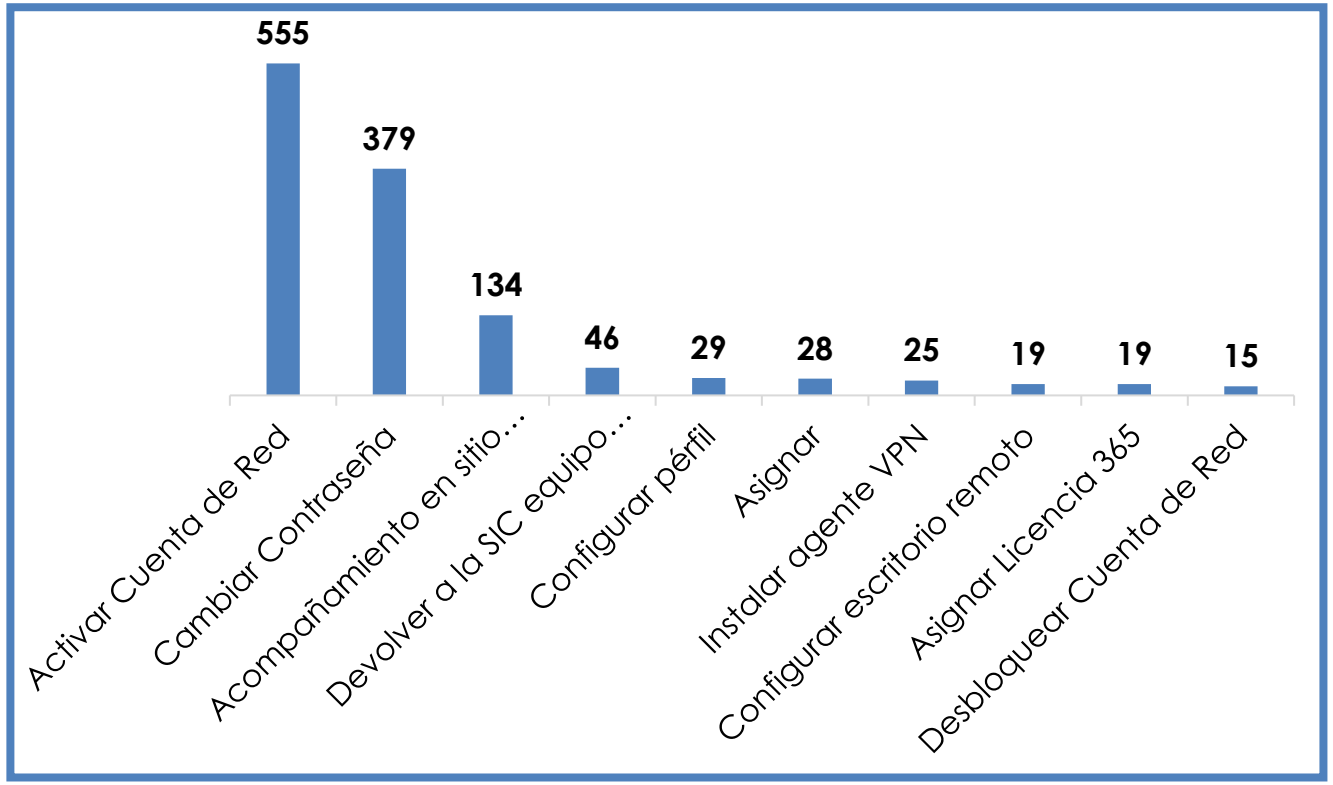
Remediación de Vulnerabilidades
Afectaciones identificadas por el SOC

106

Desbloquear Cuenta de Red
Funcionarios reportan afectación al ingresar al equipo de computo por bloqueo en la cuenta de red

48

6. TOP 10 de Solicitudes - Generales



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

Gestión de accesos – Activar
Solicitudes de ampliación de fechas y activación de usuarios por finalización de contrato.

555

Gestión de accesos - Cambiar contraseña
Usuarios que bloquean sus cuentas por intentos fallidos o contraseñas antiguas guardadas en otros dispositivos, así como por expiración.

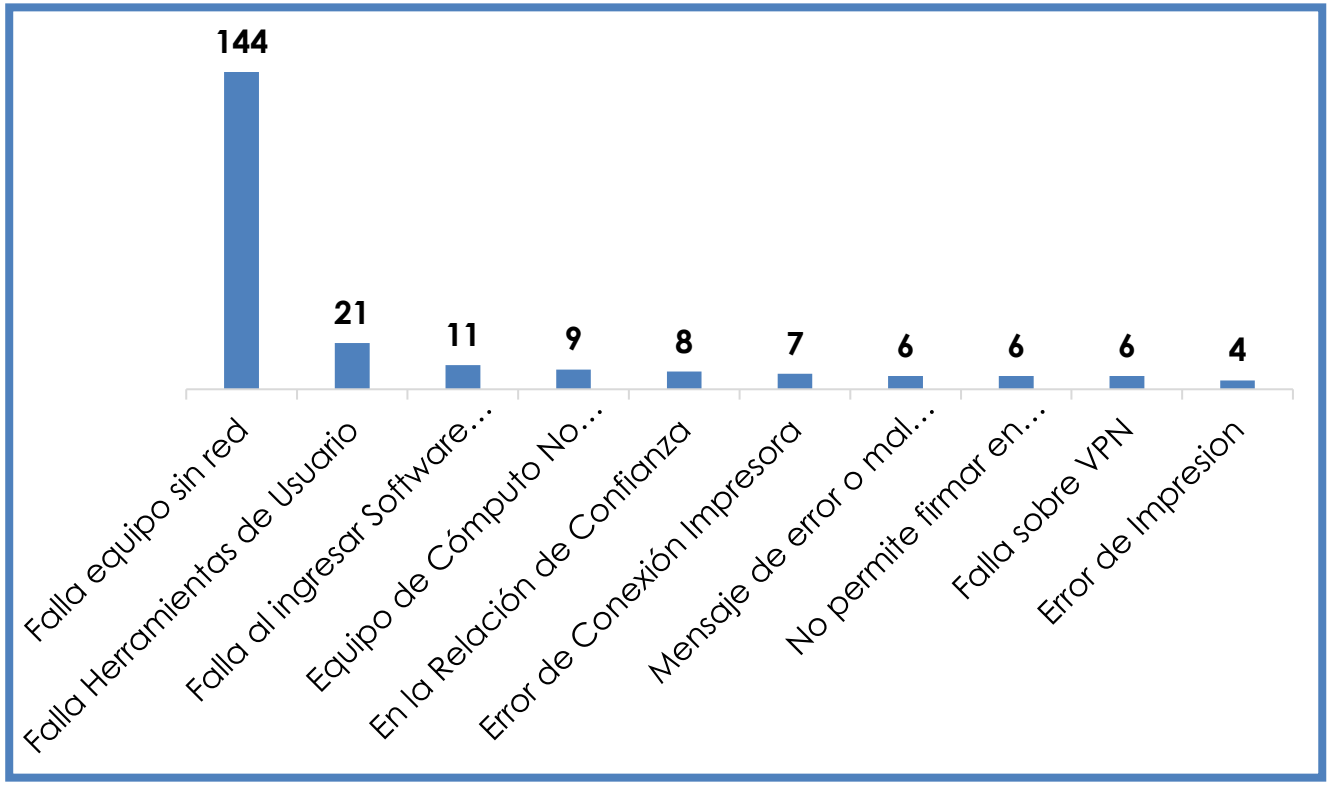
379

Acompañamiento en sitio
Solicitudes de acompañamiento por parte de soporte en sitio para asesoría del uso de diferentes plataformas.

134

7. Incidentes soporte en sitio

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



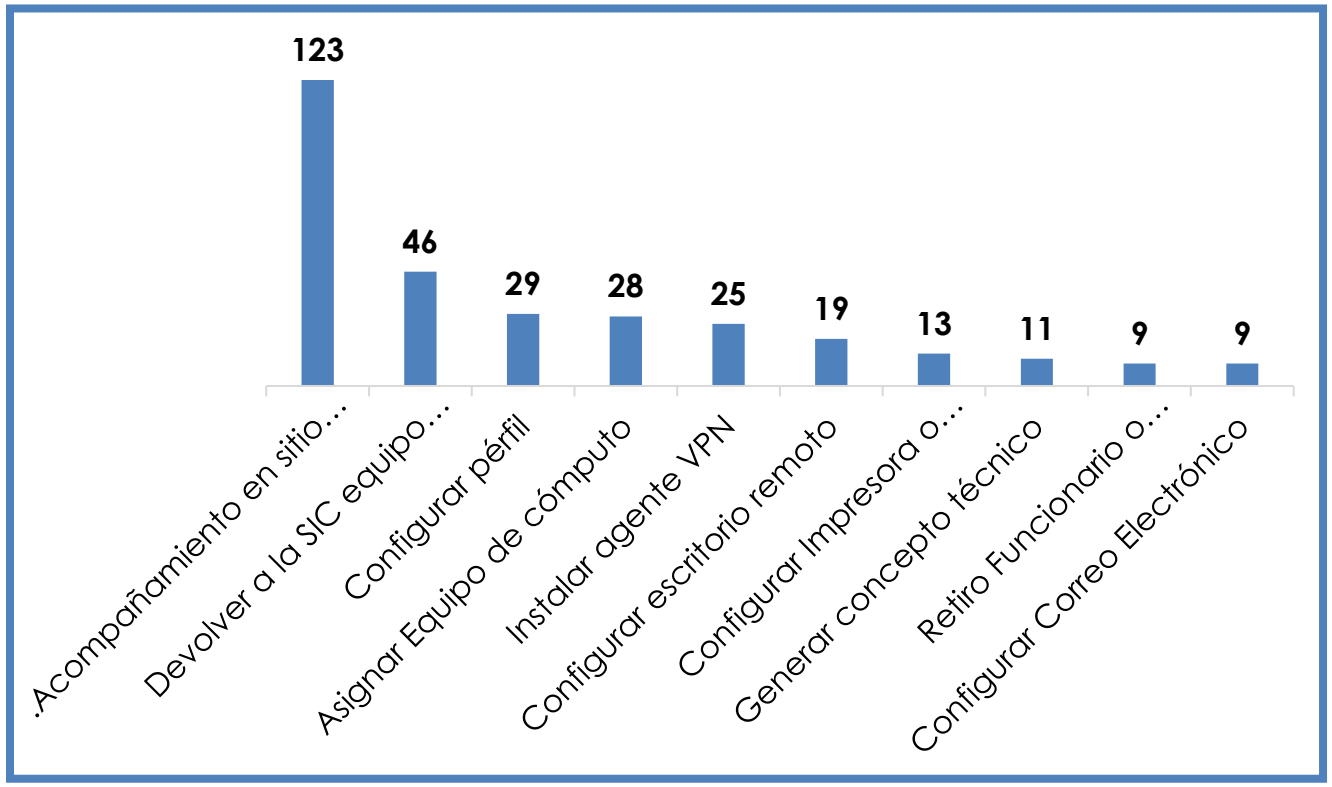
Falla equipo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi debido a problemas por desconexión del cable de red y también por configuraciones mediante la red wifi en el equipo del usuario, falla de autenticación da NAC, fallas de punto de red.

Error en relación de confianza: Se identifican equipos que no presentan constante conexión a red de la entidad y presenta desincronización con el dominio.

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

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.

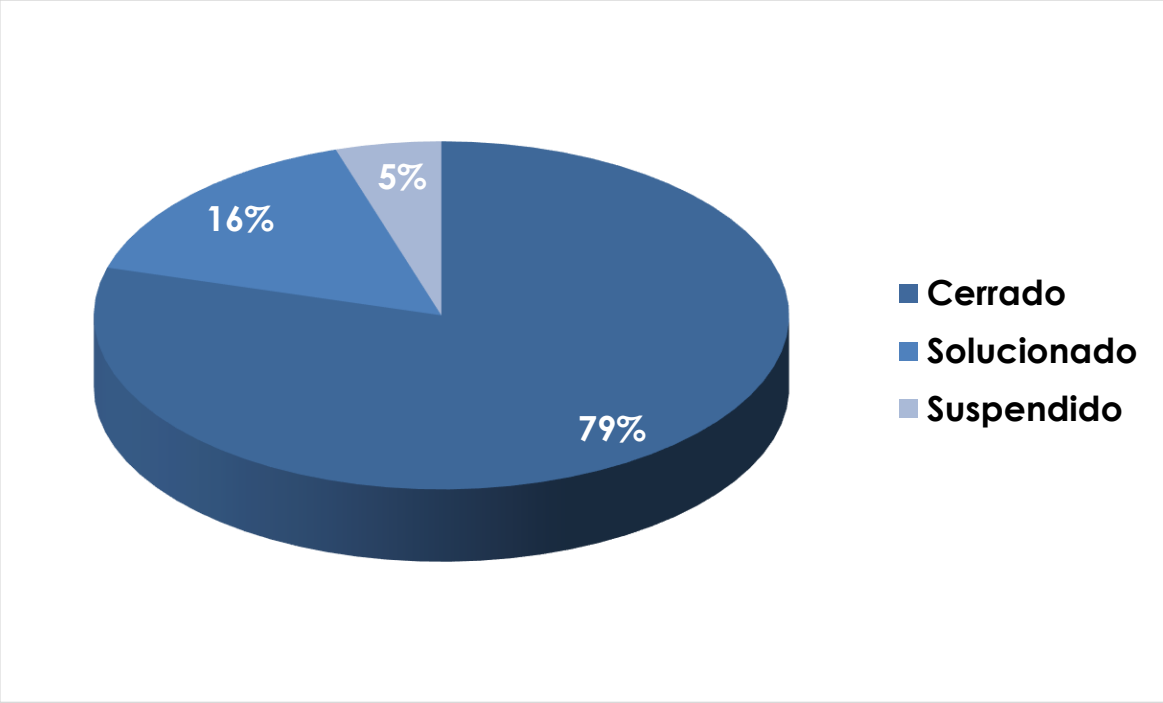
Configurar perfil:
Esta categoría hace referencia a las configuraciones de perfil realizadas en los equipos asignados a los contratistas entrantes de la entidad, normalmente esto se presenta por cambios o reasignación de equipos.

9. Casos por estado

En la gráfica 8, El 79% de los casos generados en el mes se encuentran en estado "cerrado" al finalizar el mes se tienen 2555 casos, estos fueron atendidos, solucionados y cumplieron sus 3 días de garantía para cerrarse.

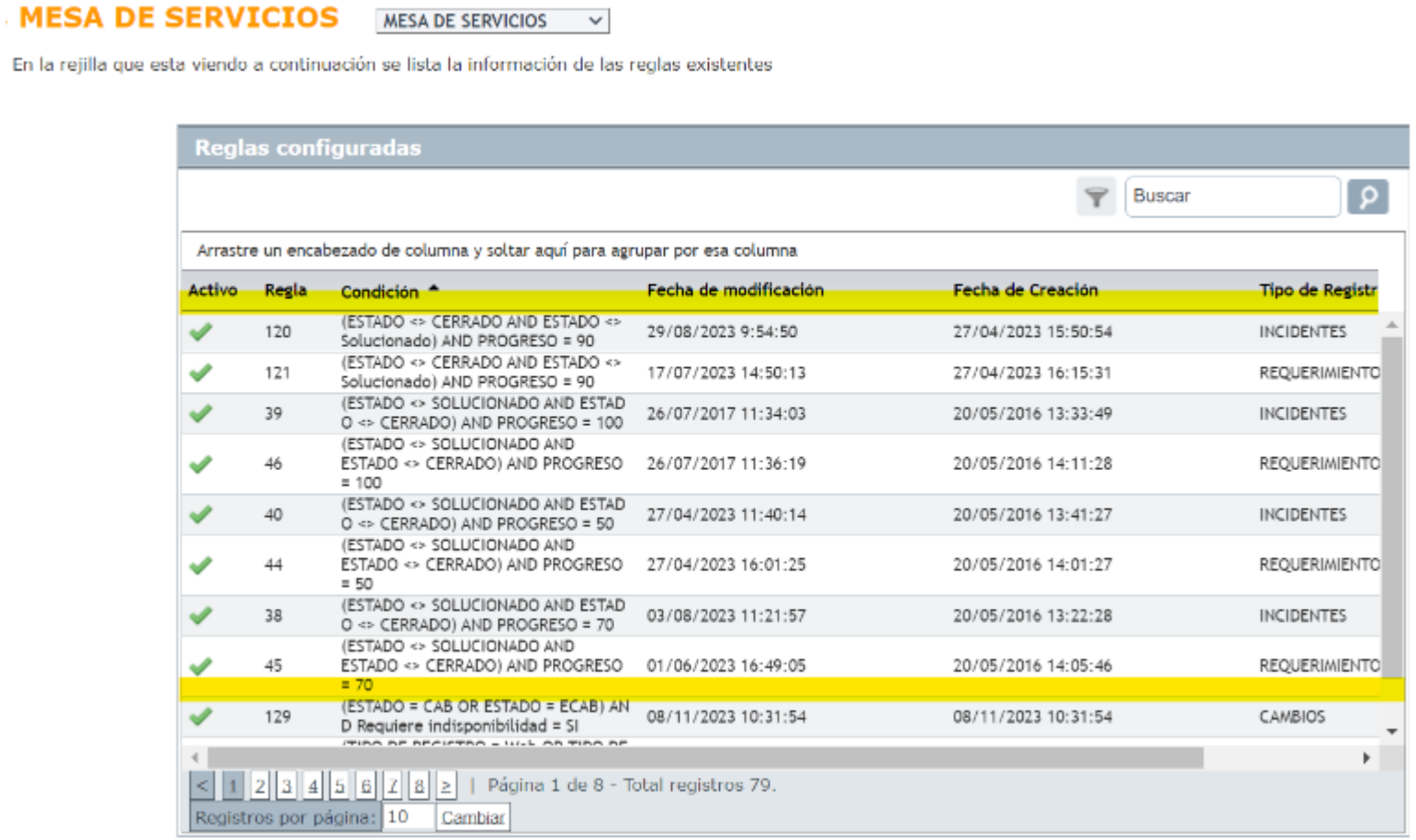
Un 15% (382 casos) se encuentran en estado "Solucionado", estos casos fueron atendidos y solucionados, pero están a la espera de la calificación de la encuesta de satisfacción para pasar a estado cerrado.

Un 5% (120 casos) en estado "Suspendido" por diferentes motivos, como disponibilidad del usuario, usuarios en vacaciones, validaciones con el especialista y con proveedores, espera por pruebas.



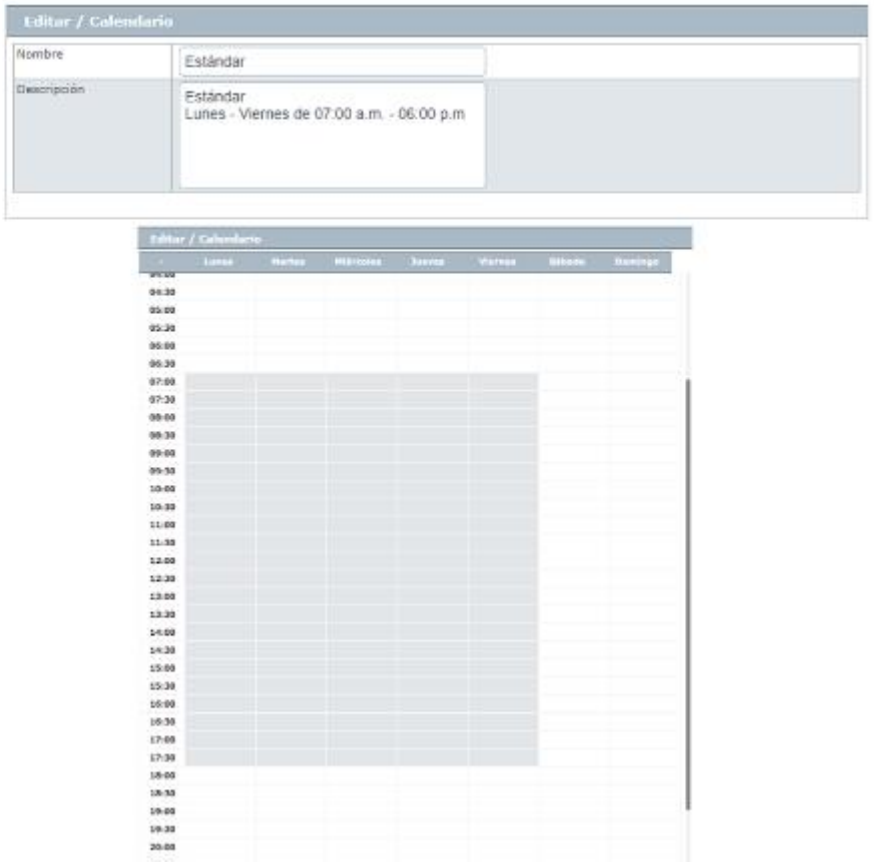
10. Obligaciones contractuales

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 Viernes de 7 a.m.
a 6 p.m. de acuerdo con lo establecido contractualmente en el anexo técnico.

5. Anexos

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Erika Rojas Murcia Líder de Servicio y Gestión Operativa	Lady Diana Lopez Lopez Gerente de Proyecto	Lady Diana Lopez Lopez Gerente de Proyecto
Fecha 7-02-2025	Fecha 7-02-2025	Fecha 7-02-2025
lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio