Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MEJORA CONTINUA

UT INFOHC

Angie Tatiana Castellanos Toquica

ENERO - 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

- **Contenido**

1. Estadísticas
2. Actividades del mes
3. Recomendaciones y acciones de mejora
4. Anexos

1. Estadísticas

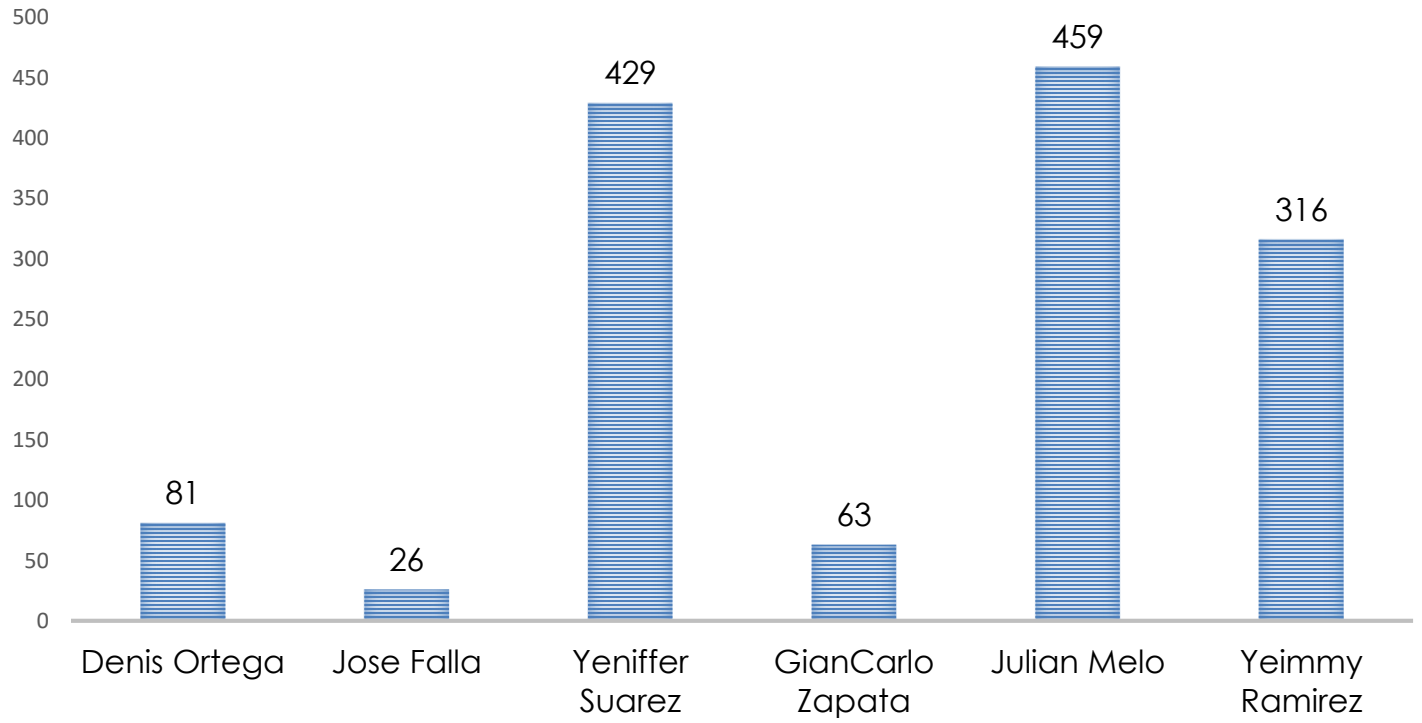
1.1 Planta Telefónica

En el mes de enero se recibieron 1390 llamadas, distribuidas de la siguiente manera entre los agentes disponibles.

NOVEDADES:

Agente José Falla con menor numero de llamadas atendidas, se debe a su renuncia en el mes de enero.

TOTAL: 1390

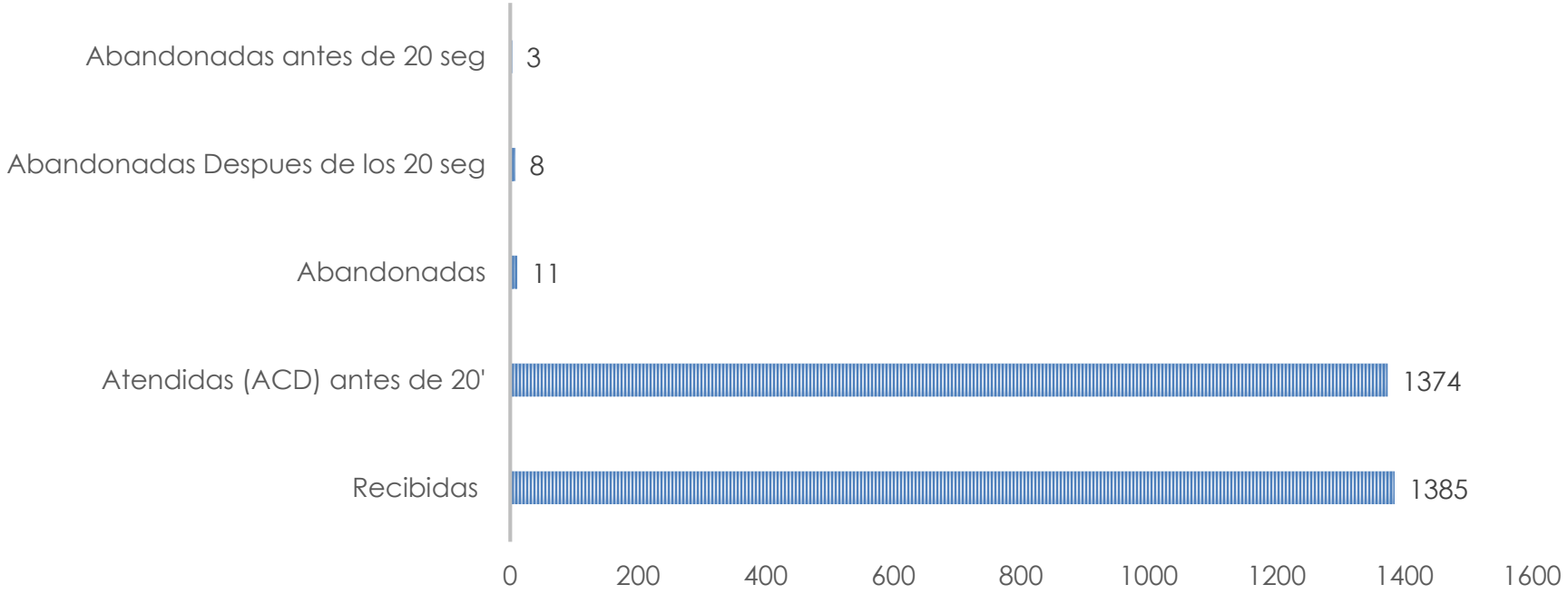


Grafica N°1 Llamadas atendidas

Anexo - Enero planta telefónica

1.2 Cumplimiento ANS Telefónico

En la siguiente gráfica, se relacionan los ítems más importantes que impactan los ANS del servicio en cuanto al cumplimiento de atención telefónica

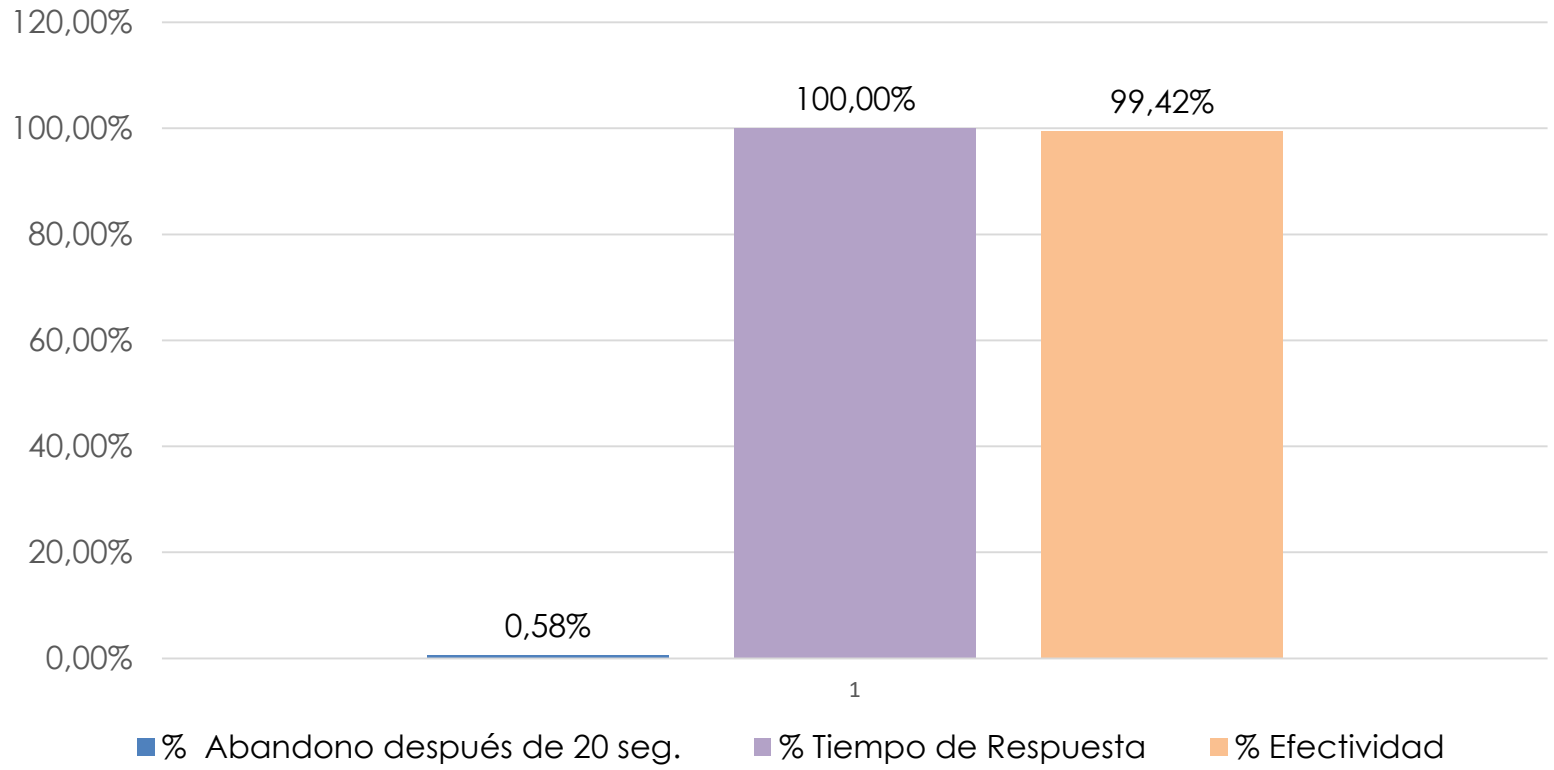


Gráfica No.2 ANS Telefónico

Anexo - Enero planta telefónica

1.3 Efectividad ANS Telefónico

En la siguiente gráfica, se identifica el porcentaje del cumplimiento de ANS de atención telefónica con el cual cerramos el mes de Enero

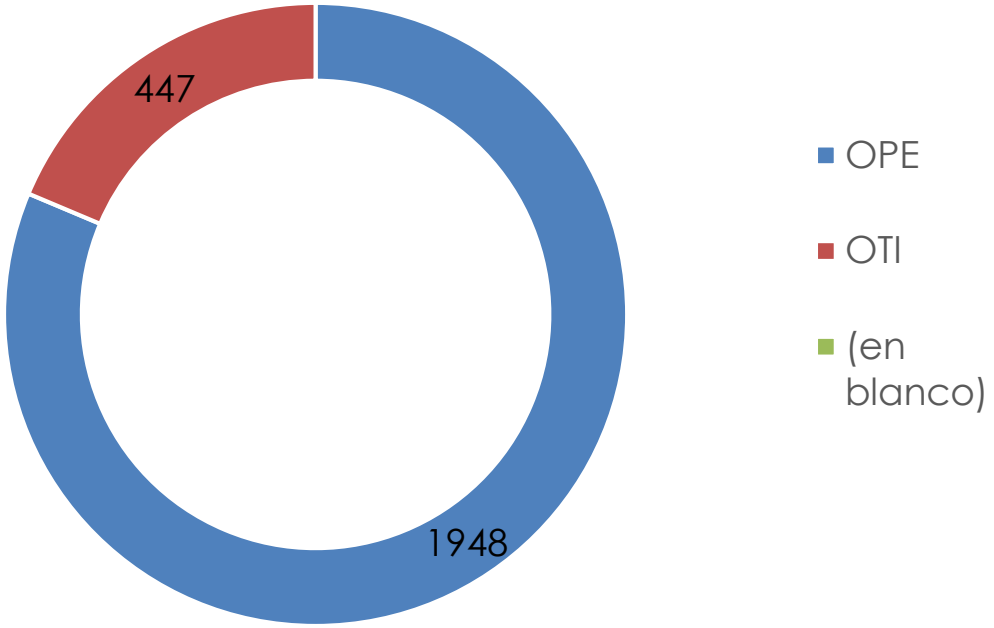


Gráfica No.3 Efectividad Telefónico

Anexo - Enero planta telefónica

1.4 Solicitudes Cerradas – Encuestas OPE-OTI

- En el transcurso del mes de enero se identifican 2395 solicitudes cerradas, lo que equivale a 2395 encuestas enviadas a los funcionarios y contratistas de la entidad, en la siguiente gráfica se observa la cantidad de Solicitudes Cerradas tanto para OTI como OPE

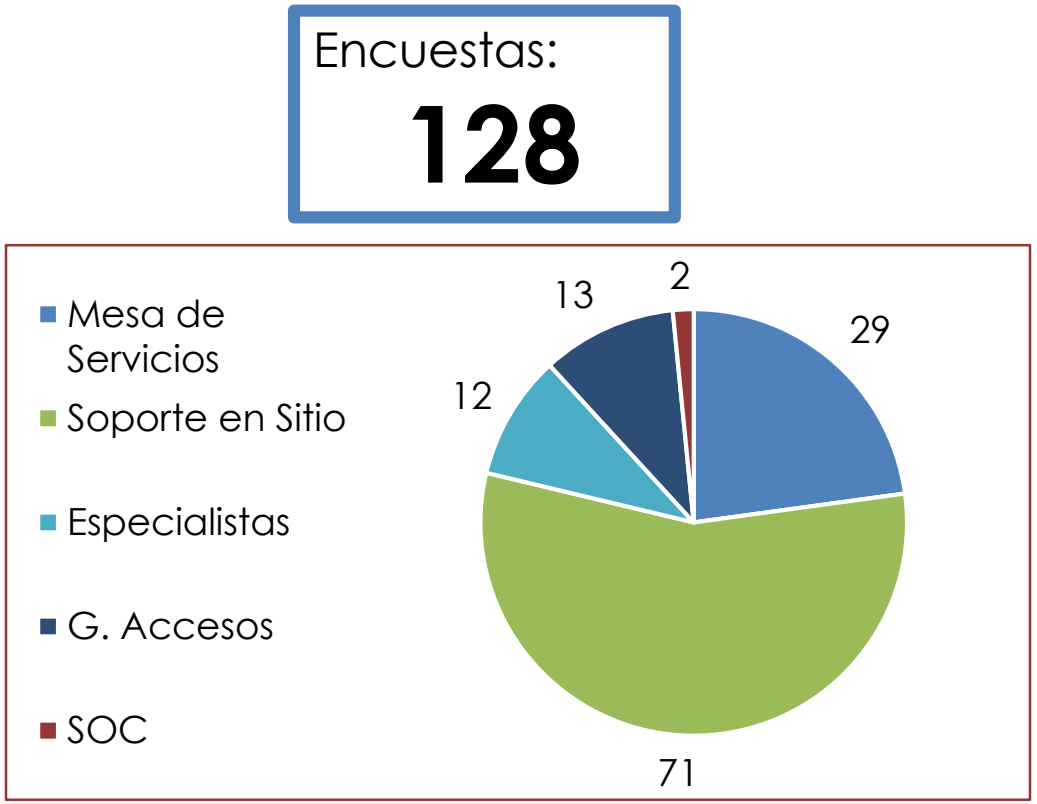


Gráfica No. 4 SOL_CERR

Anexo - SolCerradas-2025-02-06_09-11-28

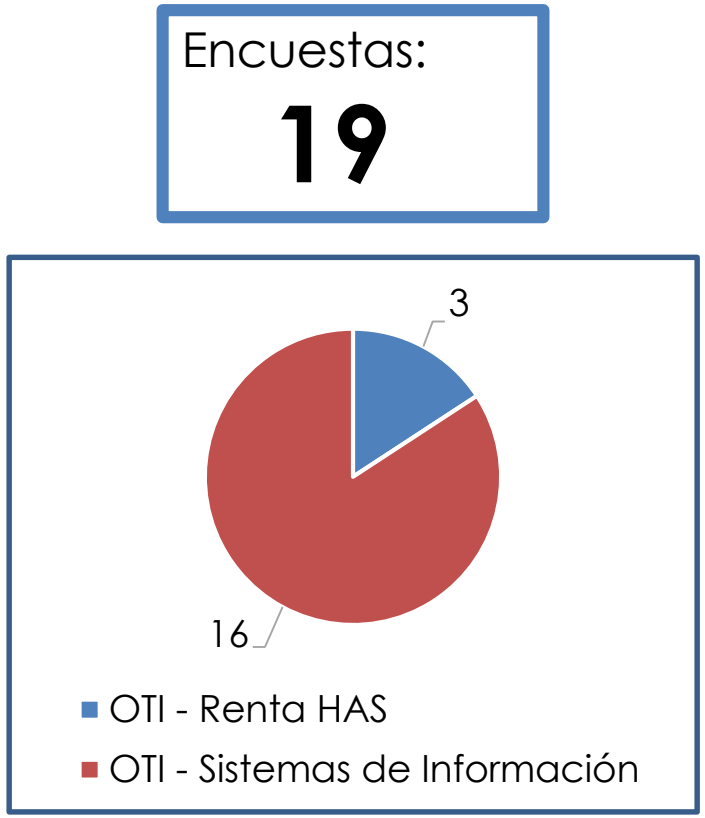
1.5 Seguimiento Encuestas respondidas OPE - OTI

- En el transcurso del mes de enero se han recibido un total de 128 encuestas por parte de los funcionarios de la entidad para OPE y 19 para OTI



Gráfica No. 5 encuestas ope

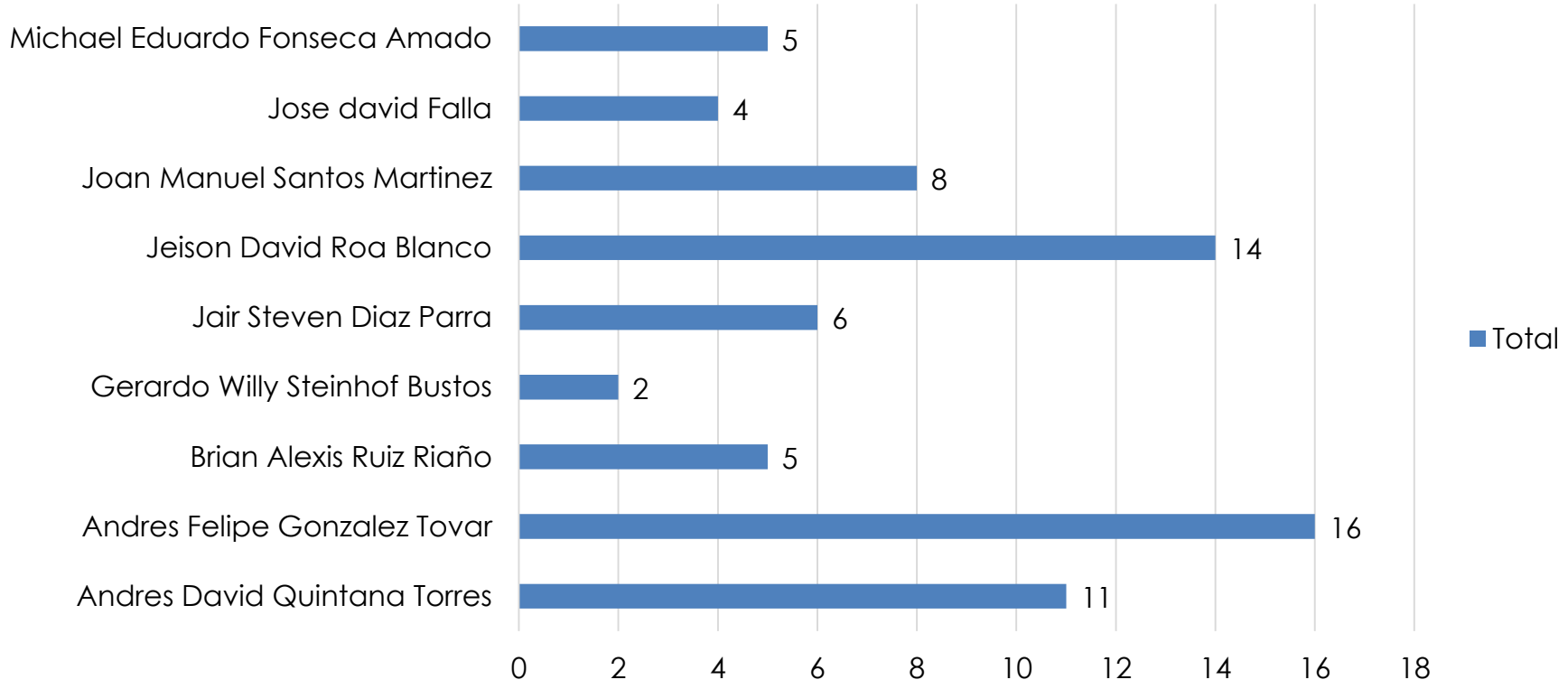
Anexo - 08. Reporte Encuestas - Quejas Enero 2025



Gráfica No. 6 Encuestas OTI

1.6 Seguimiento Encuestas respondidas OPE

- En las 71 encuestas atendidas para grupo OPE- Soporte en Sitio se muestra en la siguiente gráfica la efectividad al servicio así:

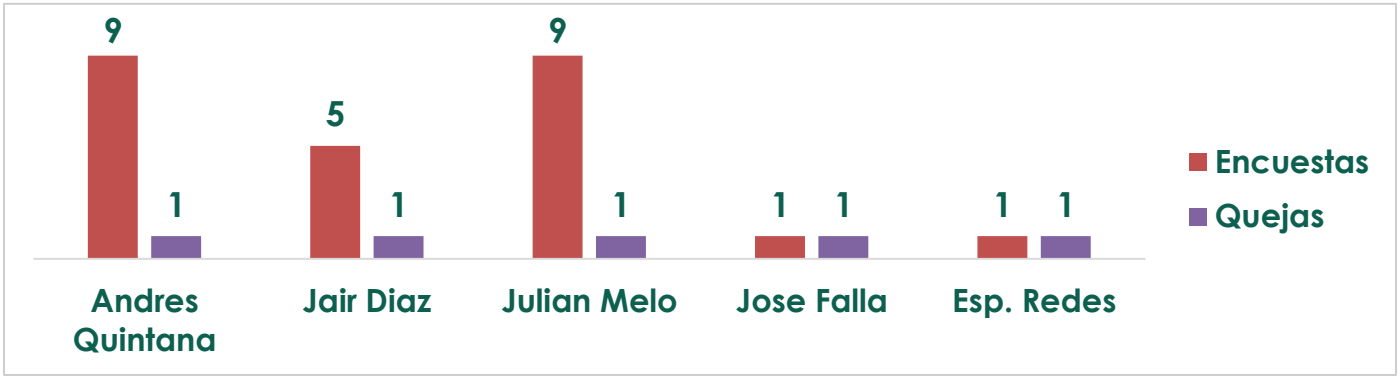


Gráfica No. 7 Top Sitio

Anexo - 08. Reporte Encuestas - Quejas Enero 2025

1.7 Seguimiento Quejas OPE

- 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

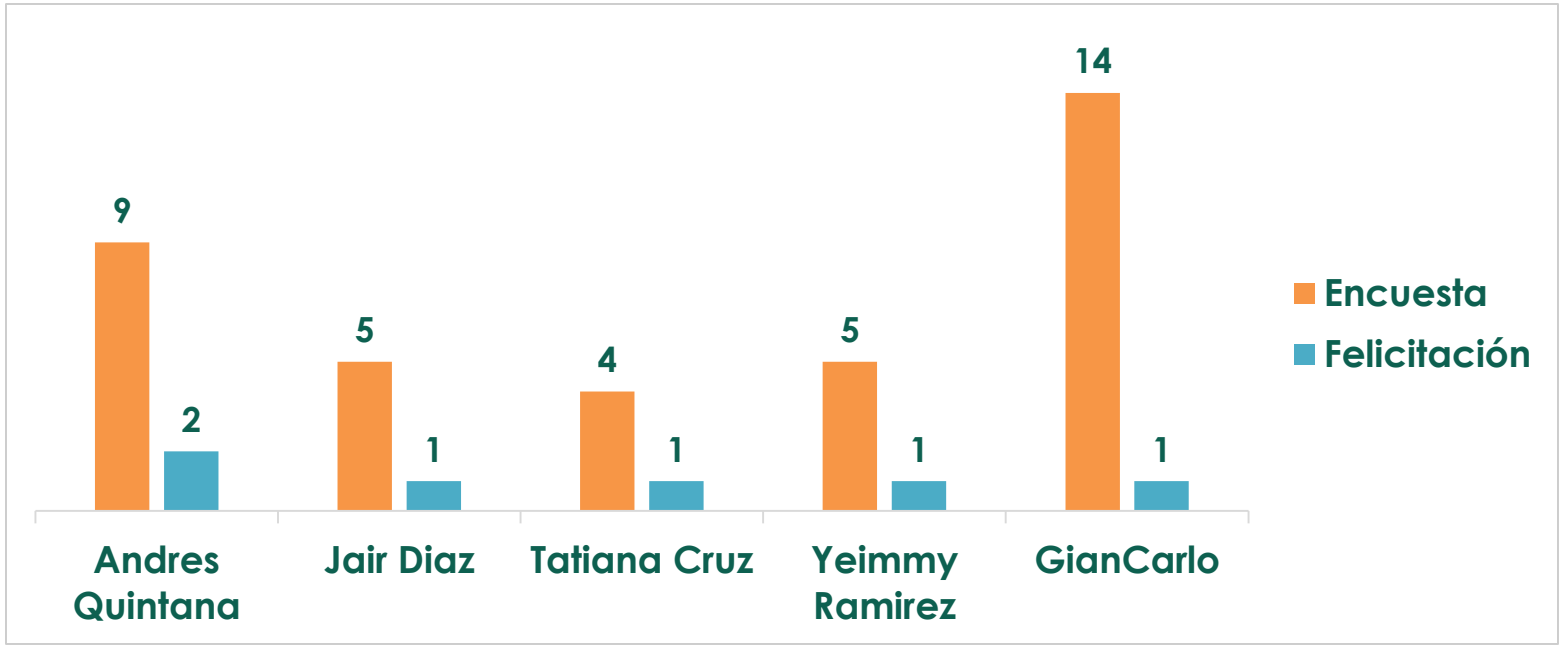
Medio de recepción	Agente	NIVEL-GRUPO	N° Ticket	Usuario
Encuesta	Andrés David Quintana Torres	OPE - Soporte en Sitio	243863	Paola Andrea Mejia Hoyos
Mail	Servicio Cliente OTI Julián Mauricio Melo	OPE - Servicio al Cliente OPE - Mesa de Servicios	244960	Carlos Antonio Barreto Gómez
Encuesta	Jair Steven 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

Tabla 1. Relación quejas

Anexo - 08. Reporte Encuestas - Quejas Enero 2025

1.8 Seguimiento Felicitaciones OPE

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



Gráfica No. 8 Felicitaciones

Anexo - 08. Reporte Encuestas - Quejas Enero 2025

2. Actividades del mes

2.1Plan Capacitación Mensual

Para el mes de enero se planteo un plan de capacitación mensual el cual será ejecutado en el transcurso del año, para el mes de enero se cumplió con la capacitación EPO y Política de Suspendidos para Especialistas.

FECHA	TEMA	RESPONSABLE
Enero	EPO	Líder SOC
	Suspendidos (Especialistas)	Gestor Solicitudes, incidentes y ANS
Febrero	Suspendidos S.S y MDS	Gestor Solicitudes, incidentes y ANS
	Análisis de indicadores de desempeño ANS	Gestoría ANS
Marzo	capacitación sobre requisitos y alcance sobre solicitudes especificas de O365 para MDS y SS	Alexander Castro- Especialista Correo - Office 365
Abril	Fallas Recurrentes - Como solucionar en linea	Agente soporte en sitio
Mayo	Suspendidos (MDS y SS)	Gestor Solicitudes, incidentes y ANS
Junio	Uso adecuado de share point-one drive con relación a Backups	Wilman Marin-E. Almacenamiento
Julio	Campaña de uso eficiente de encuestas y PQRSF	Gestión de Conocimiento
Agosto	Redacción efectiva y buen uso de ortografía	Gestión de Conocimiento
Septiembre	Matriz de Escalamiento	Gestión de Conocimiento
Octubre	Técnicas de mindfulness para reducir el estrés	Pendiente por Aprobación ARL-Heimcore
Noviembre	Nivel 1 y buenas practicas ITIL	Gestión de Conocimiento
Diciembre	Importancia de las actualizaciones de software.	Jaime Ibarra- Especialista Windows

Tabla 2. plan capacitación

Anexo - Plan de capacitación mensual

2.2 Criterios Calificación Seguimiento Telefónico

Para el mes de enero se replantearon los ponderables de los criterios con los que se califica el servicio de atención telefónica, asegurando un 100% y se determina un 90% para cumplimiento al protocolo por llamada monitoreada

Criterios de evaluación monitoreo	Descripción	Ponderación
Tiempo de atención de llamadas	Atiende la llamada en un tiempo menor de 20 segundos.	10
Contestar llamada	Contesta una vez le ingresa la llamada. Critico, ponderado de la evaluación = 0	0
Guion de bienvenida	Brinda los guiones de bienvenida de acuerdo con el protocolo de atención de llamada.	10
Guion de despedida	Brinda los guiones de despedida de acuerdo con el protocolo de atención de llamada.	10
Escucha activa	Mantener la atención en el usuario, evitando hacer repetir mas de dos veces la información suministrada.	5
Trato amable y respetuoso	No tutea, no usa extranjerismos ni palabras coloquiales, no usa muletillas, ni diminutivos, ni sonidos de duda y usa un tono de voz cálido y respetuoso.	5
Verificación de datos mínimos	Validación correo SIC, ubicación, telefono y si es usuario VIP.	5
Protocolo de tiempos de espera	Solicita de 1 a 2 minutos y retoma la llamada en el tiempo indicado en cada espera, no tiempos muertos (15 seg).	10
Brindar información correcta *	Brindar información clara sobre la solicitud del usuario, manejar la llamada adecuadamente, solicitar autorización de cierre del ticket y realiza pruebas con el usuario.	10
Creación y Comunicación del ticket	Genera el respectivo ticket en la herramienta de gestión (si aplica) y lo informa al usuario durante la llamada.	10
Abandono de llamadas	Agente no contesta la llamada y no brinda la atención al usuario una vez le ingresa la llamada. Crítico, ponderado de la evaluación = 0 Agente procede a colgar la llamada después de atenderla. Critico, ponderado de la evaluación = 0 .	0

Tabla 3, Criterio para llamadas

Anexo - SEG_TEL_MDS_ENE2025

2.3 Criterios Calificación Seguimiento Telefónico - tickets

Para el mes de enero se replantearon los ponderables de los criterios con los que se califica los tickets creados durante la llamada para el servicio de atención telefónica, asegurando un 100% y se determina un 90% para cumplimiento al protocolo por llamada monitoreada

Criterios de evaluación auditoria de tickets	Descripción	Ponderación
Tipificación	Tipificación acorde con la solicitud	5
Categorización	Categorización acorde con la solicitud	5
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)	5
Porcentaje de incidentes y solicitudes de servicio sin documentación satisfactoriapara 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.	5
	Hace uso de las plantillas establecidas en la respuesta del correo del agente y la documentación en Aranda	
Escalamiento	Grupos de asignación correcto, de acuerdo a la matriz de escalamiento establecida.	5

Tabla 3, Criterio para casos

Anexo - SEG_TEL_MDS_ENE2025

3.Recomendaciones y acciones de mejora

3.1 Recomendaciones y Acciones de mejora

Desde la Mejora continua se continua modificando y actualizando el plan de mejora, se agregaron algunos planes que nacen desde la operación diaria con apoyo de las demás gestorías y Líder de Servicios

QUIEN EJECUTA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSAS
Soporte en Sitio	Se evidencian novedades en el inventario de la SIC por cambios, movimientos y daños no reportados	Irregularidades en el Inventario
Líder de servicios - Analista de Calidad	Se identifica respuesta por parte del agente superior a 20 segundos	No se identifica compromiso al contestar la llamada por parte de los agentes de la mesa de servicios
Lider de servicios - Lider Técnico - Gestión Operativo	Se identifica poca participación por parte de los usuarios al contestar encuestas	Funcionarios no leen correo electronico emitido por la plataforma de aranda
Gestión de Conocimiento	Se identifica desconocimiento en algunas plataformas por parte del equipo de la mesa de servicios	Rotación de personal falencias en la transferencia del conocimiento

Tabla 4. Plan mejora

Anexo - ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2025ENE31_V2

4. Anexos

4. Anexos

1. 08. Reporte Encuestas - Quejas Enero 2025
2. Enero_planta telefónica
3. ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2025ENE31_V2
4. Plan de capacitación mensual
5. SEG_TEL_MDS_ENE2025
6. SolCerradas-2025-02-06_09-11-28

Ruta Anexos:

File Server

\\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\09. Gestión Mejora continua\Informes Gestión \Año 2025\1. Enero\1. Anexos

SharePoint

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Angie Tatiana Castellanos T. Gestión Catálogo y Porafolio	Erika Rojas Murcia Líder de Servicios y Gestión Operativa	Gerente de Proyecto Lady Diana Lopez
Fecha 06-02-2025	Fecha 06-02-2025	Fecha 06-02-2025
acastellanos@heimcore.com.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio