Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MESA DE SERVICIO

UT INFOHC

Líder de Servicios y Gestión Operativa SIC

ABRIL - 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

1. Contenido

1. Estadísticas línea telefónica.
2. Estadísticas Generales.
3. Gestión de quejas y felicitaciones
4. Top de Incidentes – general.
5. Top de solicitudes – general.
6. Incidentes soporte en sitio.
7. Solicitudes soporte en sitio
8. Casos por estado.
9. Obligaciones contractuales.
10. Anexos.

1. Estadísticas línea telefónica

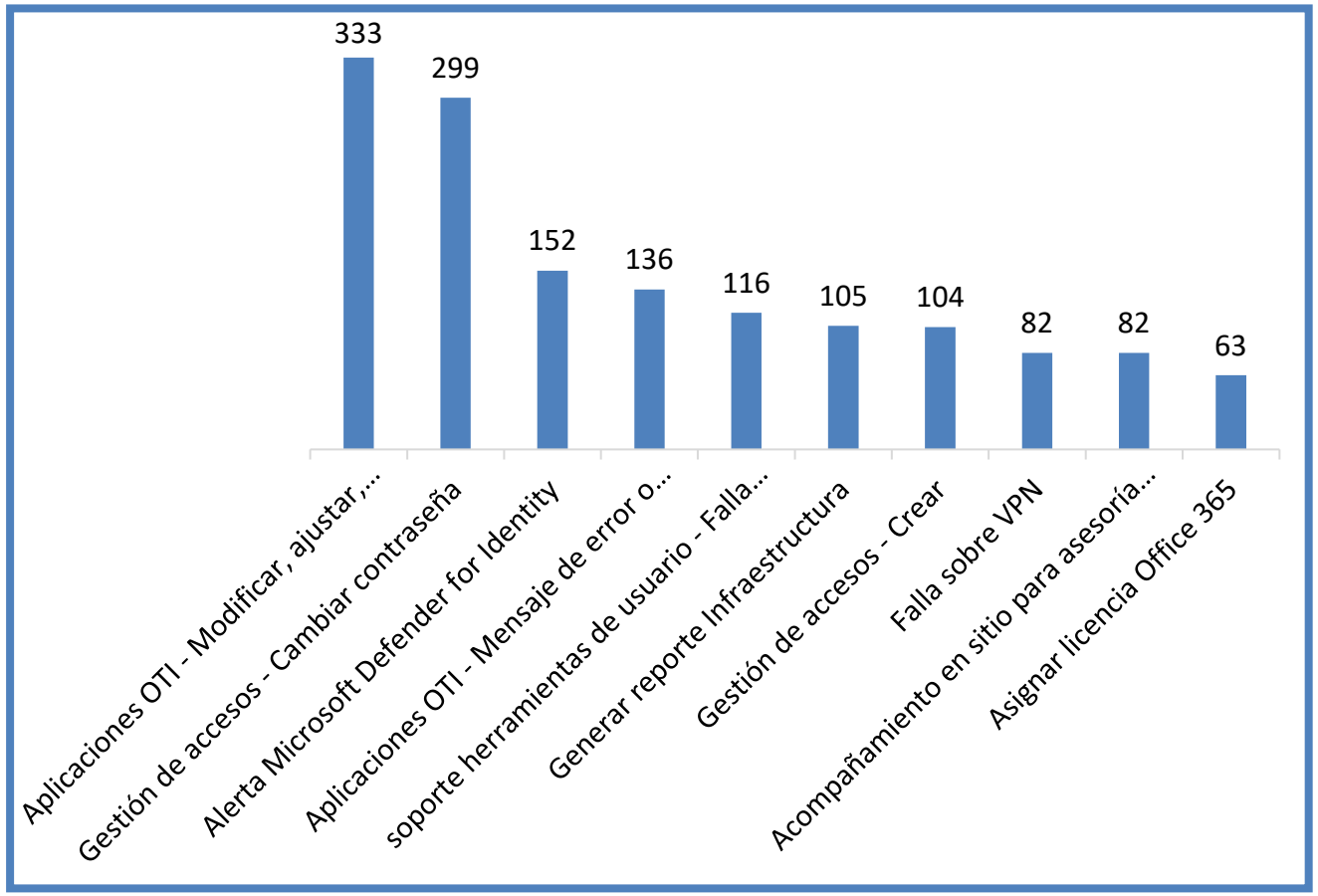
Abril	
Recibidas	1136
Atendidas (ACD)	1123
Abandonadas	13
Abandonadas Despues de los 20 seg	9
Abandonadas antes de 20 seg	4
Llamadas Incumplidas	2
Contestadas antes de 20 seg	1121
% Abandono después de 20 seg.	0,79%
% Tiempo de Respuesta	99,82%
% Efectividad	99,20%
Meta % Tiempo de Respuesta	97,00%
Meta % Efectividad	97,00%

Durante el mes de marzo, se recibieron 1136 llamadas de las cuales fueron atendidas 1123, de estas se abandonaron 13. De las cuales 9 después de los 20 segundos y 4 antes de 20 segundos.

Se obtiene 2 llamada incumplida y se contestaron antes de los 20 segundos 1121 llamadas.

En este mes se evidencia llamadas abandonadas debido afectación en VPN, caso 94623 del 10 de abril.

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:

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.

333

Gestión de accesos - Cambiar contraseña

Usuarios que bloquean sus cuentas por intentos fallidos o contraseñas antiguas guardadas en otros dispositivos, así como por expiración.

299

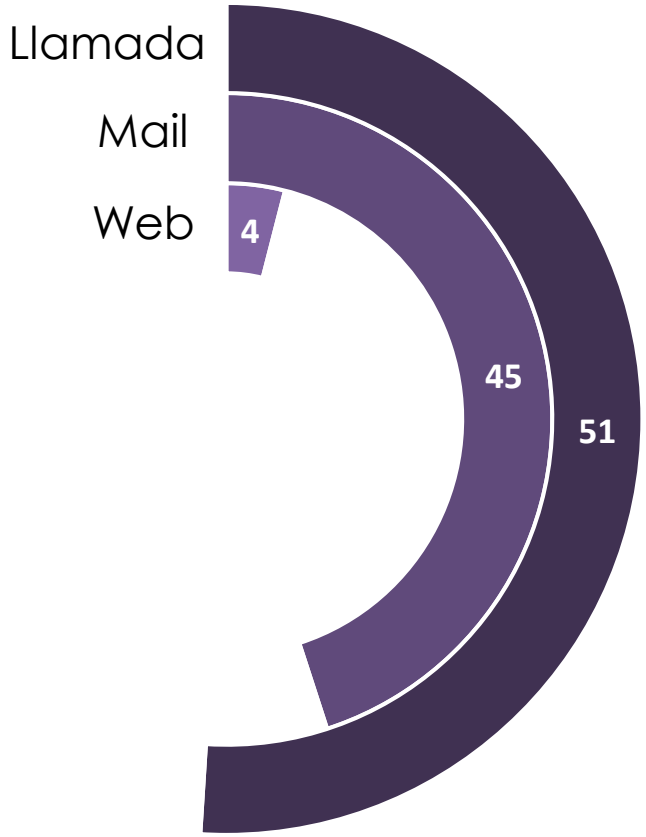
Alerta Microsoft Defender for Identity

Alertas parametrizadas en la herramienta Microsoft. Implementación de controles para mejorar el registro y la identificación de Eventos e Incidentes de Seguridad

152

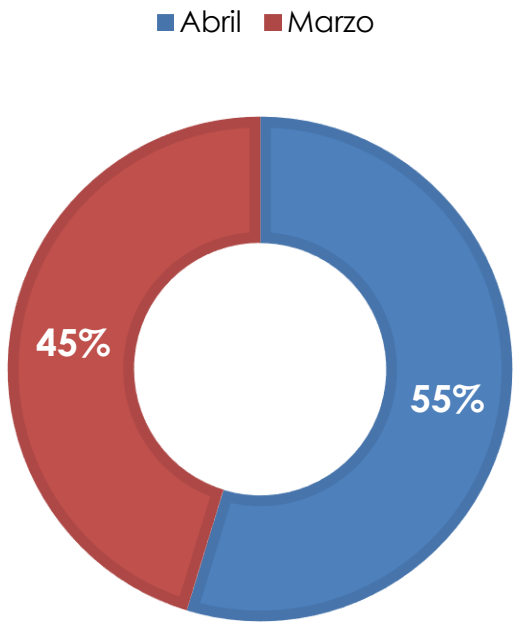
2. Estadísticas Generales

En la gráfica 3, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo los más utilizados por llamada 51% y correo con un 45%, seguido de Aranda web con un 4%.



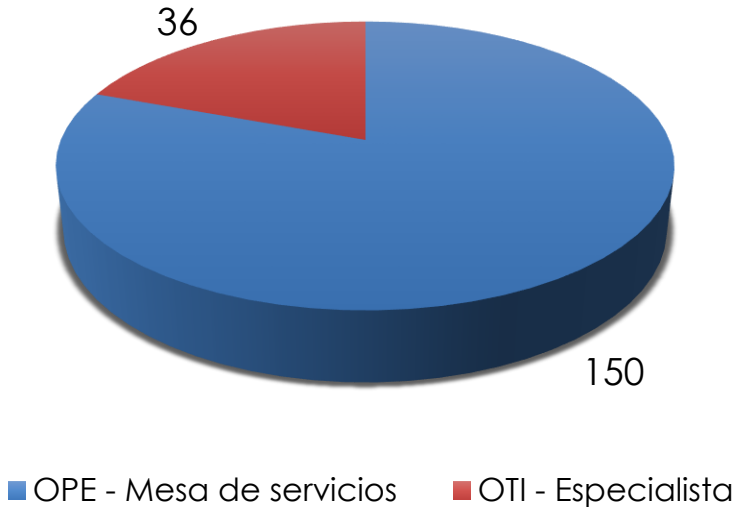
3. Gestión de Quejas y Felicitaciones

En el mes de abril se registraron **186 encuestas**, lo que representa un **aumento del 20.78%** frente a marzo, cuando se reportaron **154 encuestas**. Este incremento evidencia una mayor participación de los usuarios en la evaluación del servicio



Gráfica No. 12 encuestas ope_oti marvsabr

Se realiza conteo de encuestas contestadas tanto para Especialistas OTI como para Mesa de servicios OPE, obteniendo los siguientes resultados en para el mes de Abril:



Gráfica No. 13 encuestas ope_oti

3. Gestión de Quejas y Felicitaciones



Gráfica No. 19 seguimiento quejas y felicitaciones

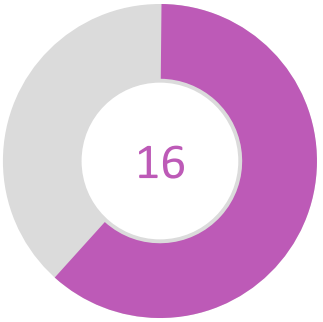
Agente	NIVEL-GRUPO	N° Ticket	Usuario	Telefono	QUEJA	SEGUIMIENTO USUARIO	SEGUIMIENTO AGENTE
Juan Camilo Fonseca Cuervo	OPE - Soporte en Sitio	250496	Kevin Stiven Castro Leon	3148454943	Interpuse el caso desde febrero por ARANDA, y a pesar que llamé a los pocos días por motivo de que mi caso estaba suspendido sin haberse dado solución, no me fue dada respuesta si no hasta hoy, 04/04/2025. La atención de la persona encargada de piso fue excelente.	No fue posible el contacto con el usuario	No tuve problemas con la atención al usuario
Jeison David Roa Blanco	OPE - Soporte en Sitio	250997	Angelica Maria Preciado Suarez	3144469656	Todas mis calificaciones son malas, puesto que es falso que el inconveniente se ha solucionado, pues nadie me ha contactado ni me ha revisado el equipo como lo enuncian en el correo.	Usuario informa que recibio una serie de correos donde le informan que por falta de contacto el caso seria cerrado, se comunico de nuevo a la mesa de servicios y el agente brindo el acompañamiento orientada a la solución.	Agente informa que si se comunico con el usuario en diferentes oportunidades, se adjunta como Anexo la evidencia del contacto
Administrador Nube - Andres Guerrero	OPE - Especialista Servicios Nube	251066	Edna Milena Alfonso Garcia	3177605030	Yo no pedí los usuarios de Devops sino los usuarios activos del LDAP	Se identifico un error de lectura por parte del especialista al momento de brindar la solución del caso	Especialista informa que por error de interpretación sobre la solicitud, se entendio que debido a la depuración del DEVOPS, solicitando los usuarios del DEVOPS ya que el LDAP no esta a su alcance
Juan Camilo Fonseca Cuervo	OPE - Soporte en Sitio	250980	Luis Guillermo Ramirez Graciano	3163644798	no me fue resuelto porque tengo Windows 8	Agente muy amablemente se acerco a brindar el soporte, aclarando que no se podia instalar por compatibilidad	el sistema operativo es win 8 y a version del teams de escritorio no es compatible

Tabla No. 3. Seguimiento Quejas OPE

3. Gestión de Quejas y Felicitaciones

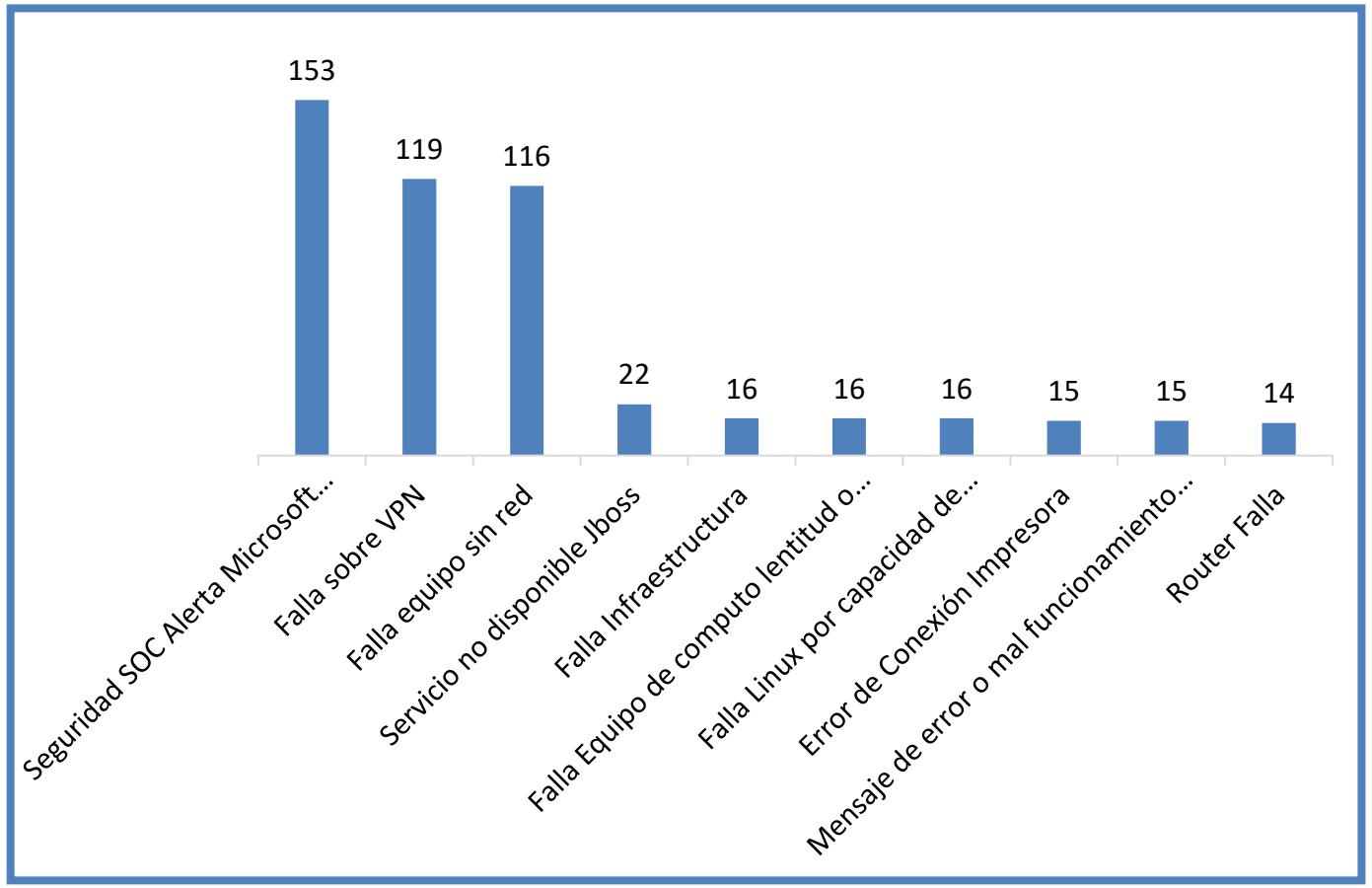
Agente	NIVEL-GRUPO	Felicitación - Agradecimiento
Gerardo Willy Steinhof Bustos	OPE - Soporte en Sitio	Quiero agradecer al equipo de la Mesa de Servicios por la atención brindada durante la gestión de mi solicitud. El servicio fue ágil, claro y eficiente. Me sentí bien atendido y con buena disposición por parte del personal. Es grato contar con un canal de soporte que realmente responde con oportunidad y calidad. ¡Sigan así!
Administrador JBoss	OPE - Especialista Jboss	Excelente el apoyo del ing Especialista Jboss
Administrador Linux	OPE - Especialista Linux	Excelente, funcionando OK
Yeniffer Julieth Suarez Cruz	OPE - Mesa de Servicios	muy buena
Jeison David Roa Blanco	OPE - Soporte en Sitio	Gracias
Julian Mauricio Melo Castillo	OPE - Mesa de Servicios	Gracias, siempre Bendiciones.
Esteban Jose Perez Rodriguez	OPE - Soporte en Sitio	felicitaciones!
Brian Alexis Ruiz Riaño	OPE - Soporte en Sitio	GRACIAS
Jeison David Roa Blanco	OPE - Soporte en Sitio	Gracias
Yeny Paola Guerrero Ramirez	OPE - Soporte en Sitio	Felicitaciones al ingeniero a Andres Trujillo que siempre esta atendo y presto a brindar el apoyo.
Gerardo Willy Steinhof Bustos	OPE - Soporte en Sitio	Muchas gracias para la persona que me asistió. Muy claro
Brian Alexis Ruiz Riaño	OPE - Soporte en Sitio	Gracias por la colaboración
Brian Alexis Ruiz Riaño	OPE - Soporte en Sitio	Gracias
Joan Manuel Santos Martinez	OPE - Soporte en Sitio	Mil Gracias
Esteban Jose Perez Rodriguez	OPE - Soporte en Sitio	Muy buena la atención
Yeniffer Julieth Suarez Cruz	OPE - Mesa de Servicios	TODO EXELENTE

Tabla No. 4. Seguimiento Felicitaciones_MDS_SS_Esp.



Gráfica No. 20 seguimiento felicitaciones

4. TOP 10 de Incidentes - Generales



En la gráfica No. 4 se tienen los incidentes más reportados. Dentro de las más impactadas se encuentran:

Alerta Microsoft Defender For Identity
Dando continuidad a la implementación de controles para mejorar el registro y la identificación de Eventos e Incidentes de Seguridad, se crea la categoría Alerta Microsoft Defender For Identity en Aranda, son alertas parametrizadas en la herramienta Microsoft.

Descripción: Se genera caso tipo incidente por cada pantallazo de usuario a nombre del ingeniero Francisco Malaver. Se escala al especialista de Office 365. Categoría aprobada por la Ing. Catalina Perez en el 2024 como plan de mejora

153

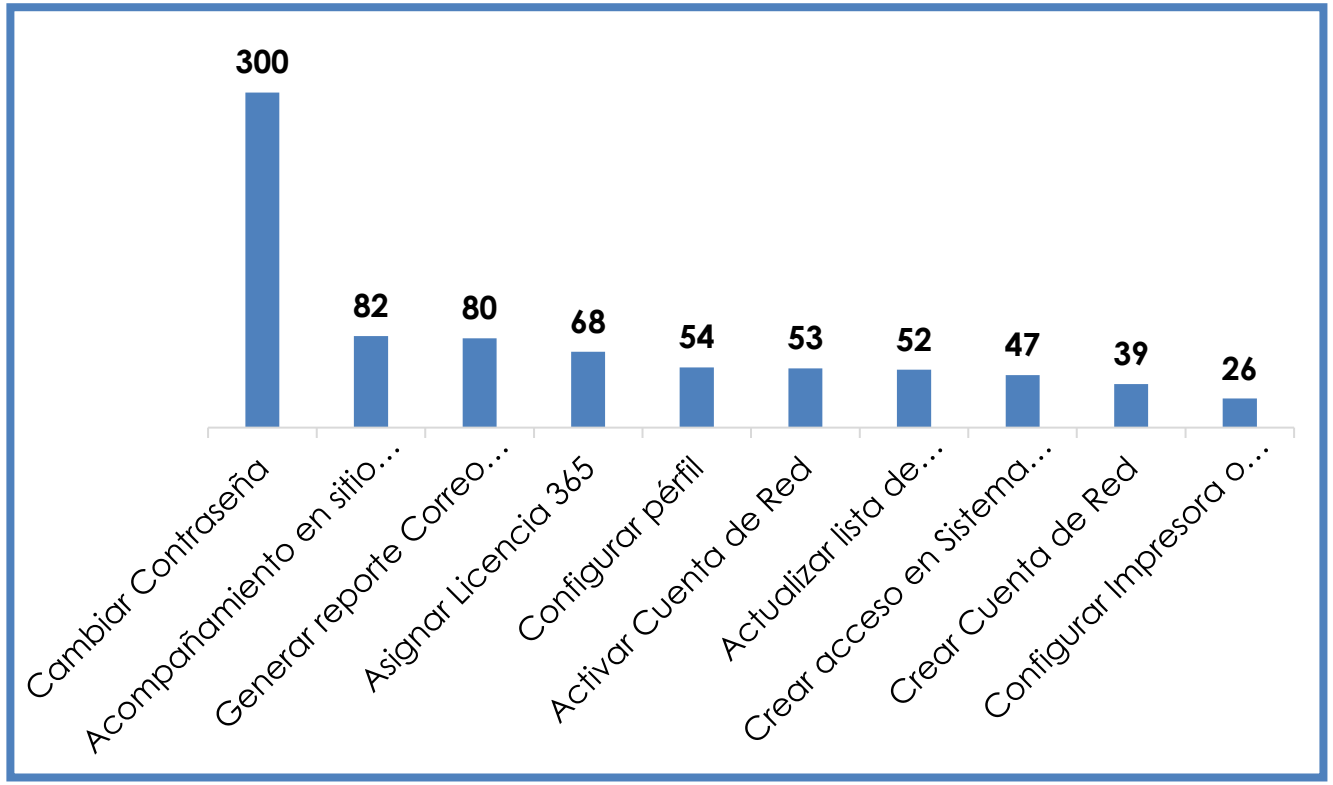
Falla sobre VPN
Equipos que presenta afectación en la conexión a VPN por el incidente mayor 94623 del 10 de abril.

119

Falla Equipo sin Red
Equipos que presenta afectación en la conexión a red por autenticación en NAC

116

5. TOP 10 de Solicitudes - Generales



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

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

300

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.

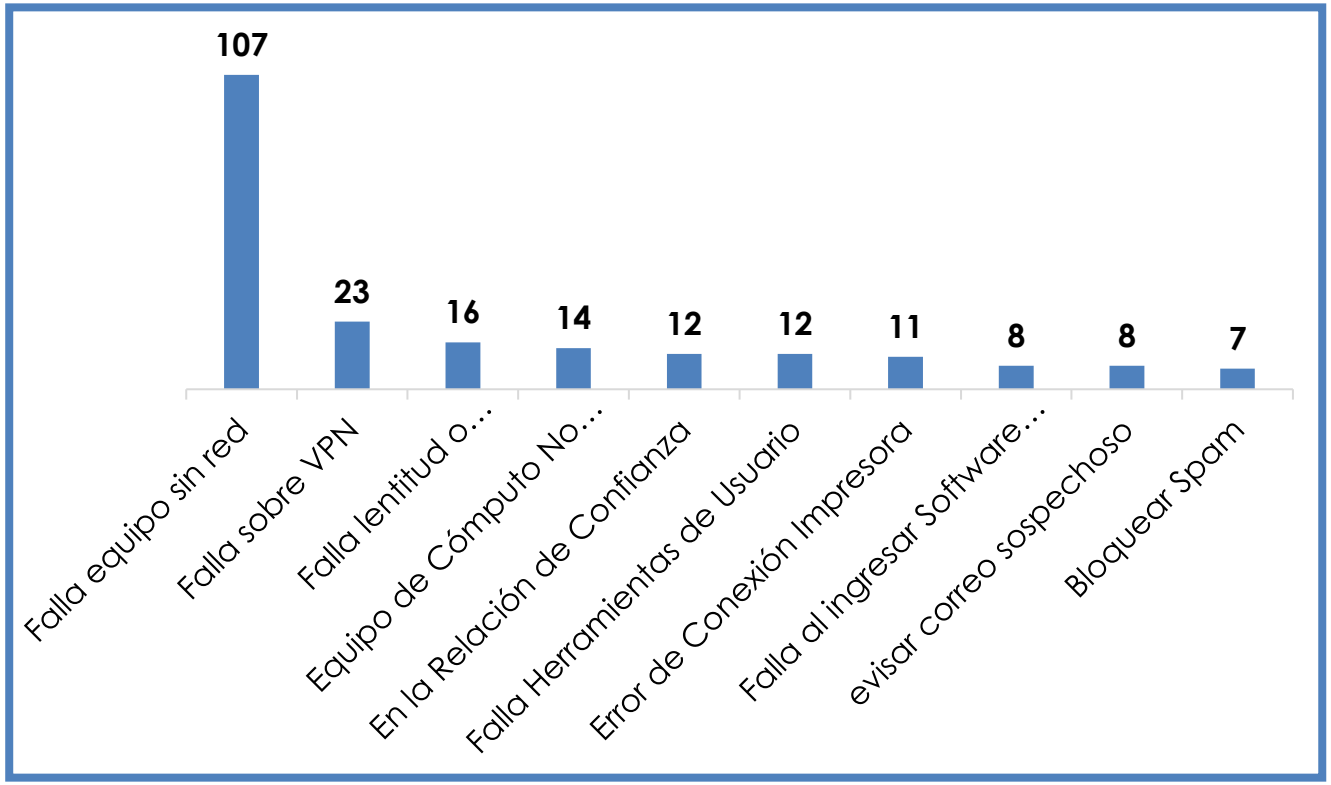
82

Generar reporte Correo electrónico
Reportes relacionados a correos electrónicos para respuestas a radicados o expedientes.

80

6. Incidentes soporte en sitio

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

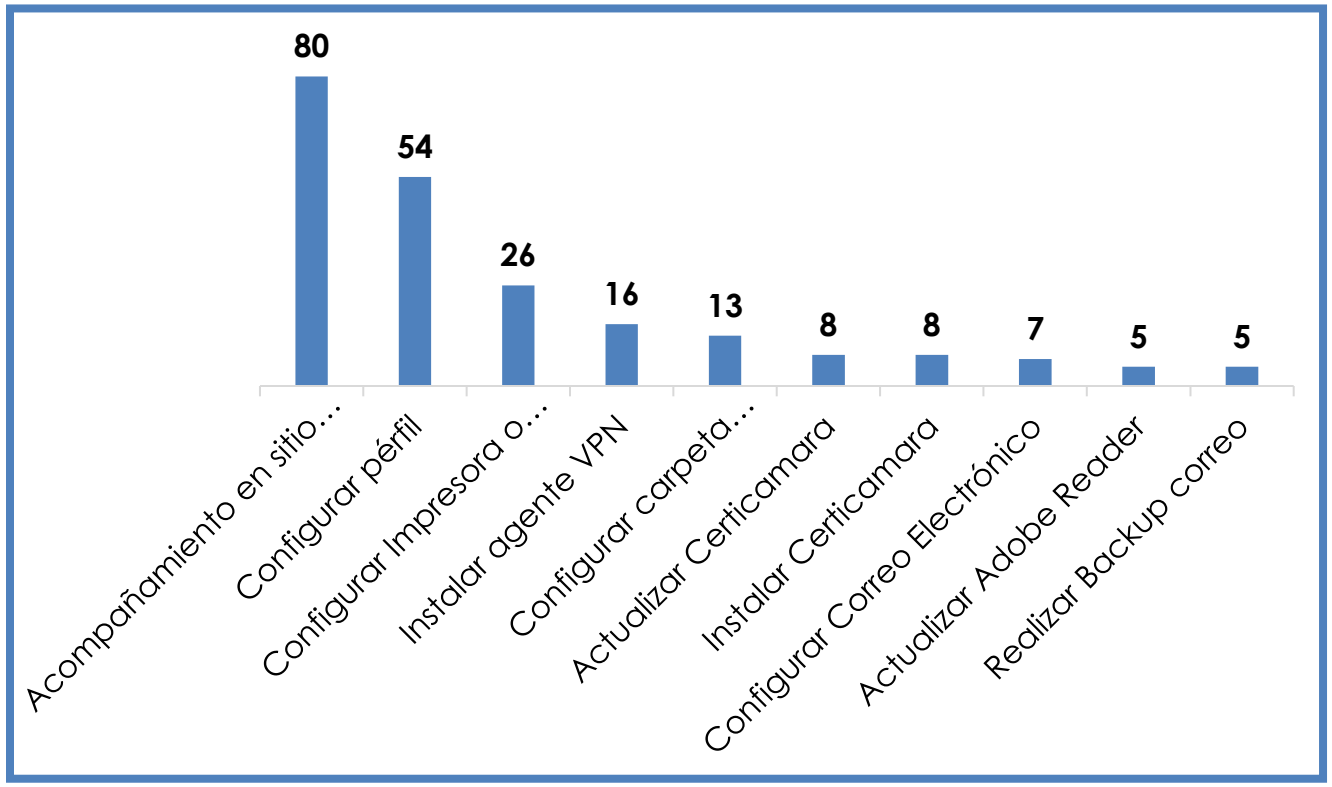


Falla equipo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi debido a problemas por desconexión del cable de red y también por configuraciones mediante la red wifi en el equipo del usuario, falla de autenticación da NAC, fallas de punto de red.

Falla sobre VPN: Equipos a los que se brinda acompañamiento en la conexión VPN una vez solventado el incidente mayor 94623 del 10 de abril.

7. Solicitudes soporte en sitio

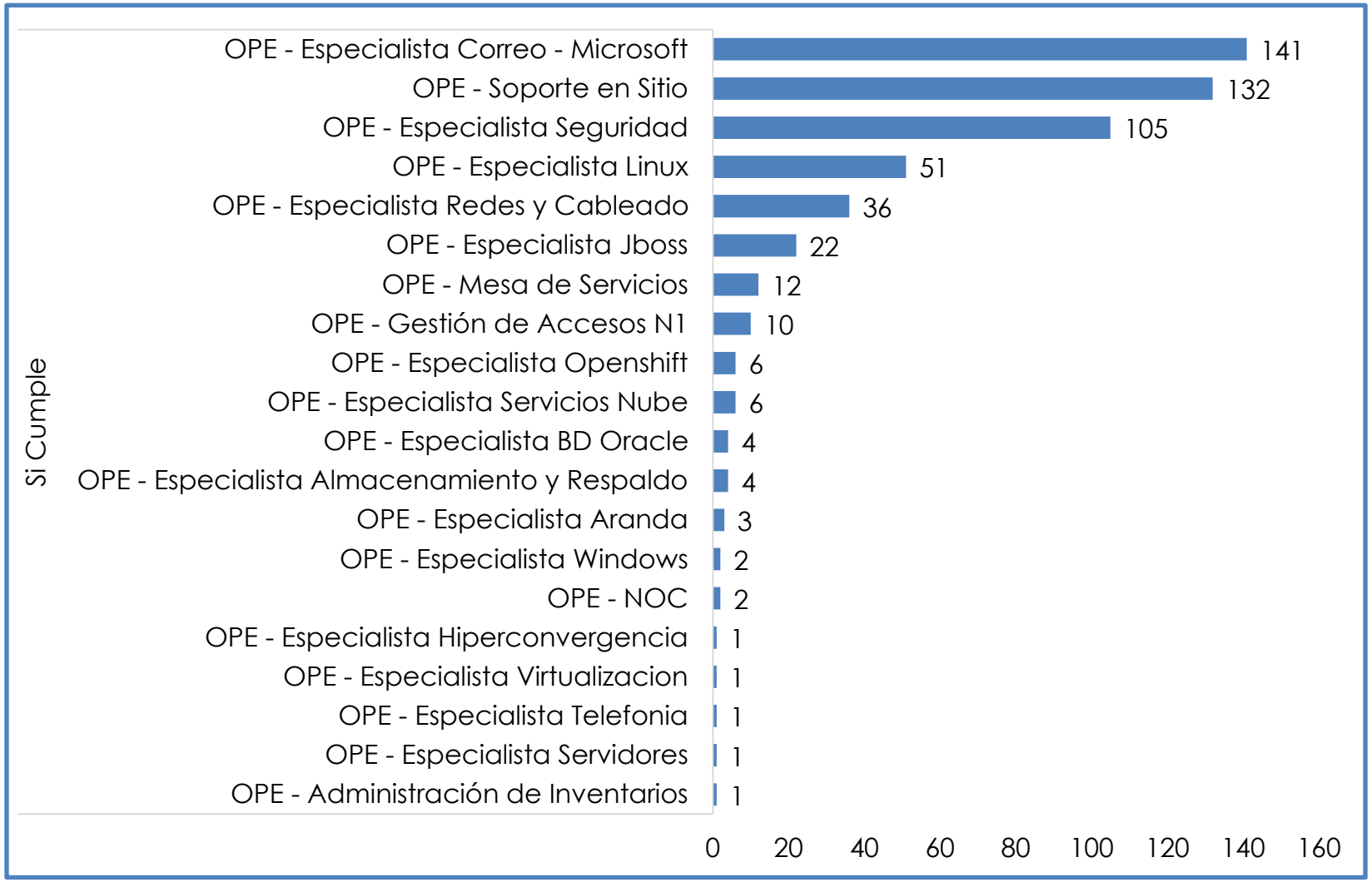
En la gráfica No. 7 las categorías más reportadas para soporte en sitio son:



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:
Debido al plan de trabajo de renovación tecnológica, se procede con una cantidad considerable de configuración de perfil.

8. Casos suspendidos en el mes



En la gráfica No. 8, se identifica un total de 541 casos trabajados en estado suspendido en el mes de abril.

Se relaciona el top 3 a los Grupos resolutores, con más casos suspendidos en el periodo:

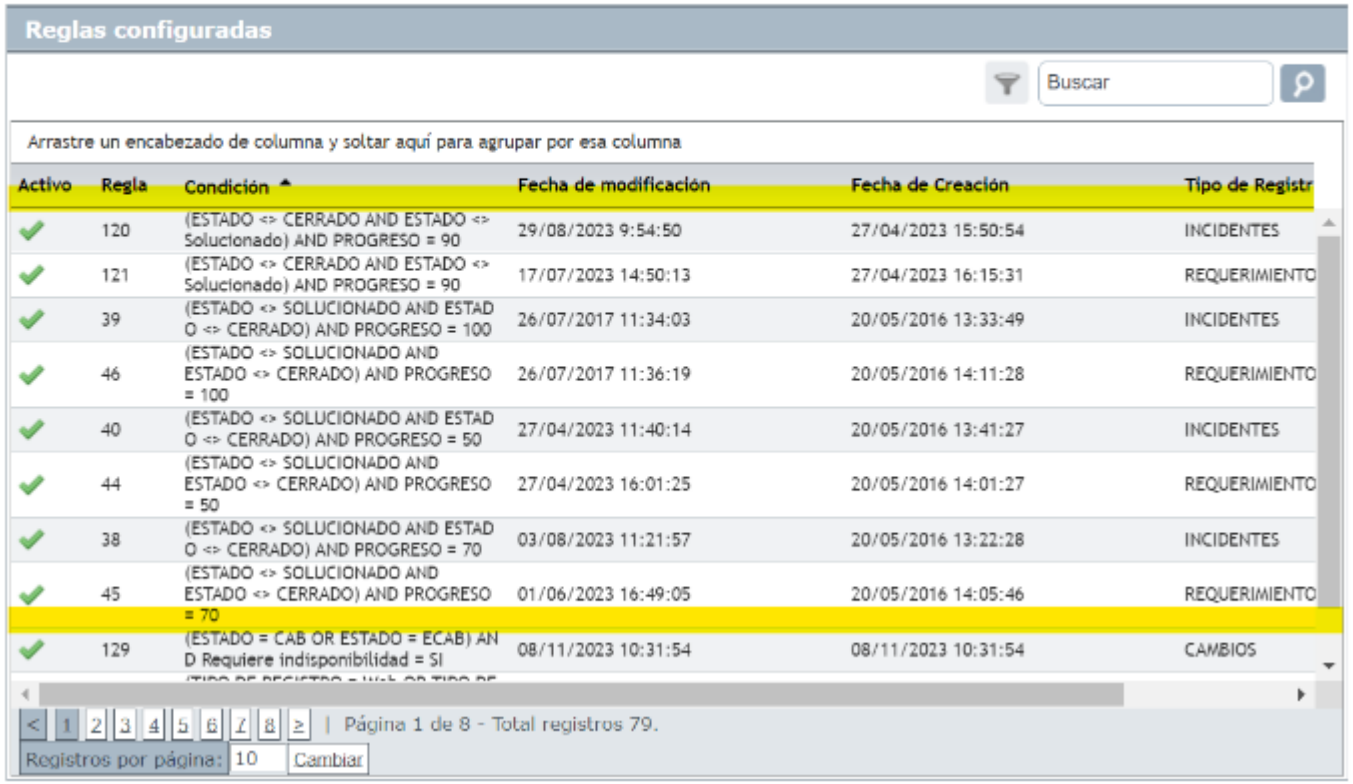
1. OPE - Especialista Correo – Microsoft con el 26%
2. OPE - Soporte en Sitio con el 24%
3. OPE - Especialista Seguridad con el 19%

9. 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

Buscar

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

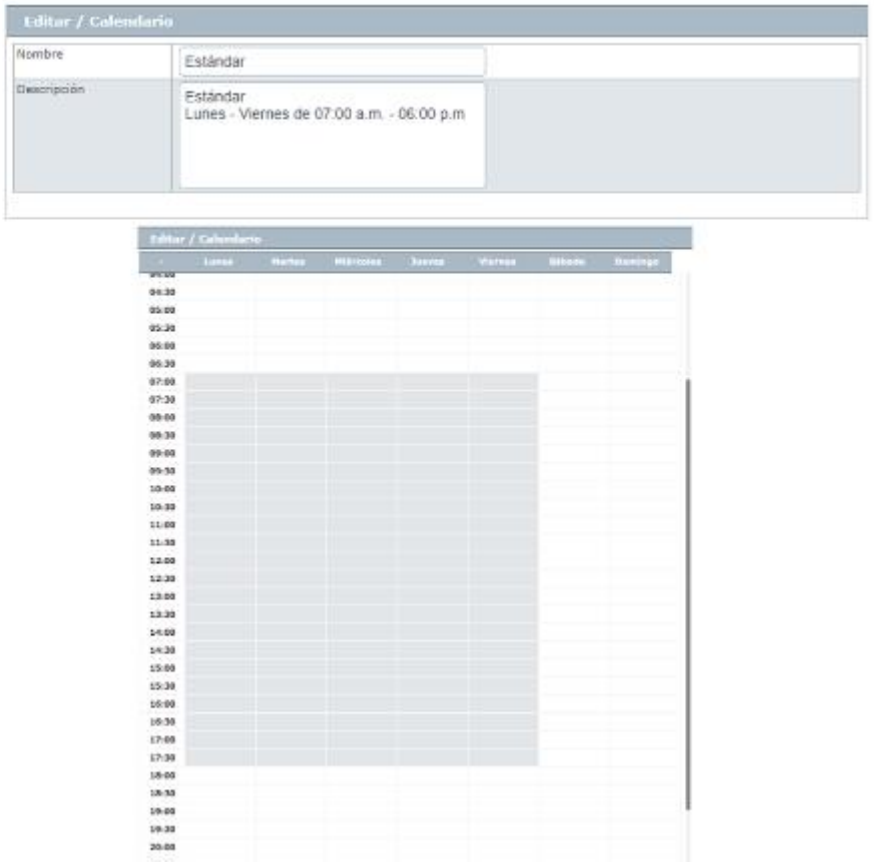
Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registr
✔	120	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	29/08/2023 9:54:50	27/04/2023 15:50:54	INCIDENTES
✔	121	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	17/07/2023 14:50:13	27/04/2023 16:15:31	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

< 1 2 3 4 5 6 7 8 ≥ | Página 1 de 8 - Total registros 79.

Registros por página: 10 Cambiar

9. 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.

10. 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 7-05-2025	Fecha 7-05-2025	Fecha 7-05-2025
lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio