Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MEJORA CONTINUA

UT INFOHC

Angie Tatiana Castellanos Toquica

ABRIL - 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

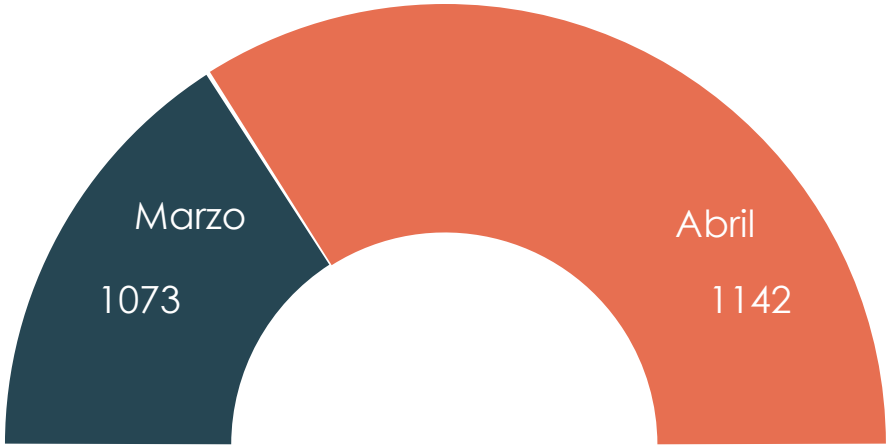
- **Contenido**

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

1. Estadísticas

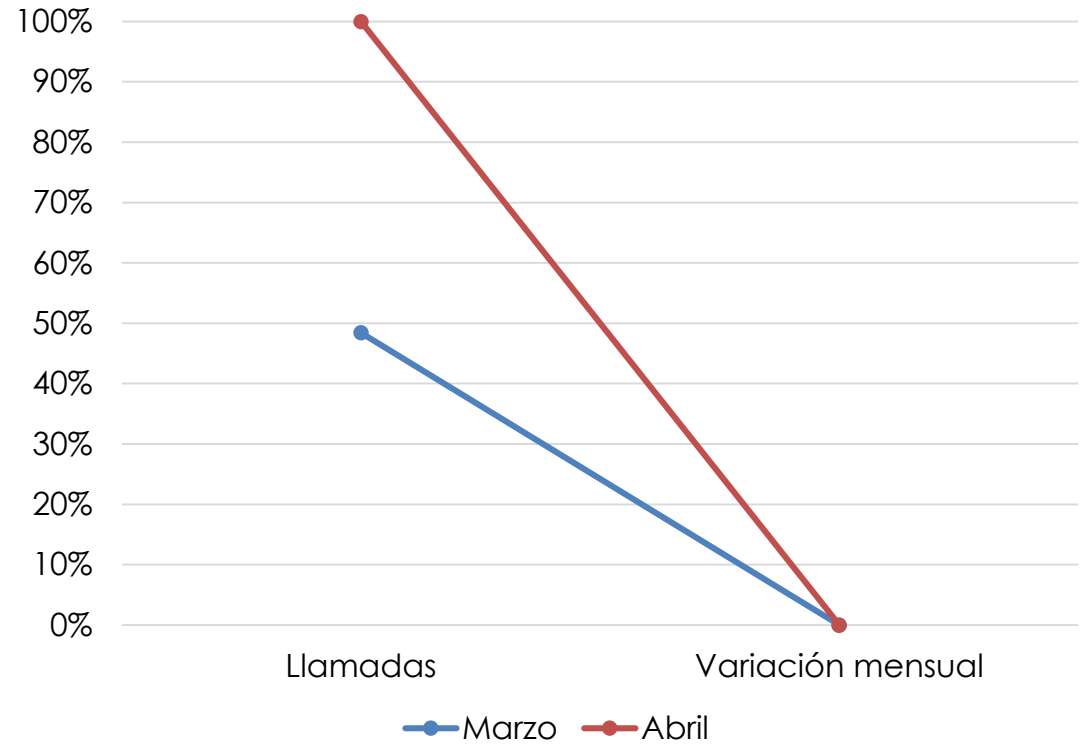
1.1 Planta Telefónica

Se muestra comparativo entre marzo y abril así: En el mes de marzo se recibieron **1073** y en el mes de abril se reciben **1142**, aumento en un **6,43%** respecto a marzo



Grafica N°1 Llamadas atendidas

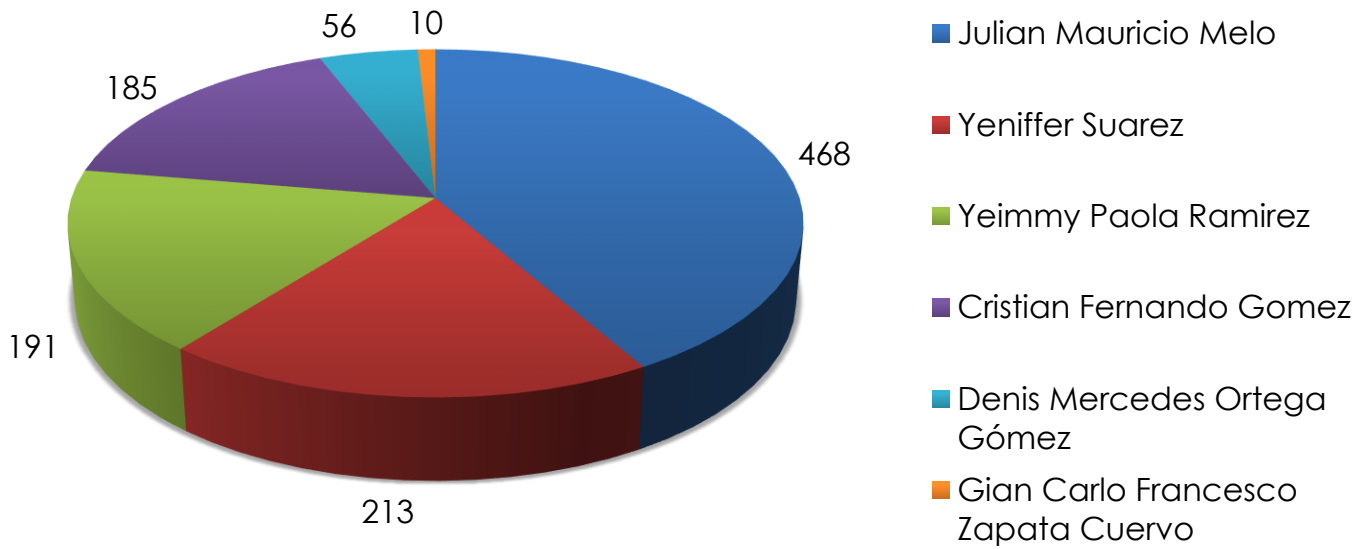
Tras una disminución del **23.01%** en marzo, en abril se presentó un incremento del **6.43%** en el volumen de llamadas recibidas, evidenciando una mayor interacción con los usuarios.



Grafica N°2 Variación mensual

1.2 Atención Planta Telefónica

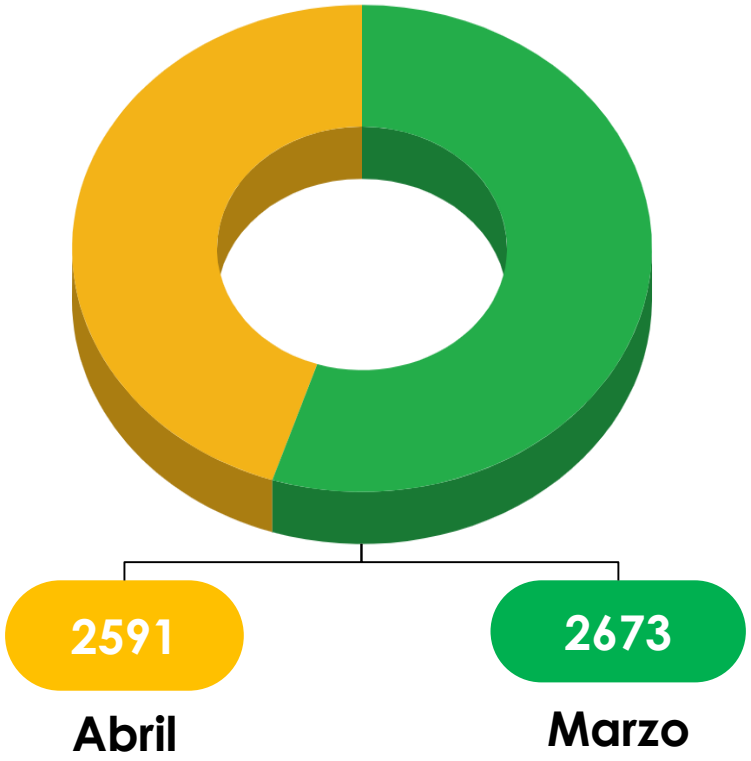
Para el mes de Abril se registraron **1142** llamadas, las cuales fueron atendidas de la siguiente manera:



Grafica N°3 Llamadas atendidas agentes mesa de servicios

1.3 Solicitudes Cerradas – OPE-OTI

- Se muestra un comparativo de las solicitudes cerradas del mes de Marzo y Abril con el objetivo de identificar el aumento positivo de las encuestas enviadas a los usuarios finales.

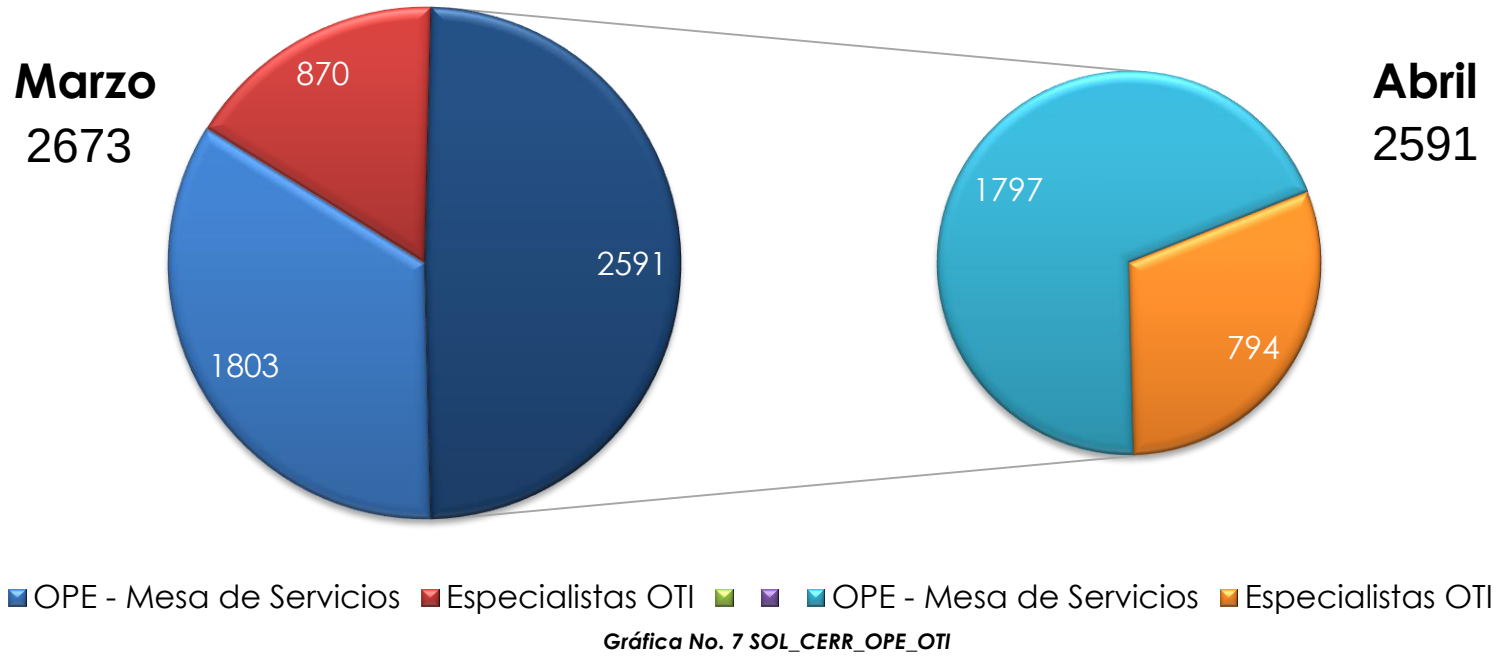


Gráfica No. 6 SOL_CERR_ABR

Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07

1.4 Solicitudes Cerradas – Grupos OPE-OTI

- En el transcurso del mes de abril se identifican **2591** solicitudes cerradas, lo que equivale a la misma cantidad de encuestas enviadas a los funcionarios y contratistas de la entidad, en la siguiente gráfica se observa la cantidad de Solicitudes Cerradas tanto para Especialistas OTI como Mesa de servicios.

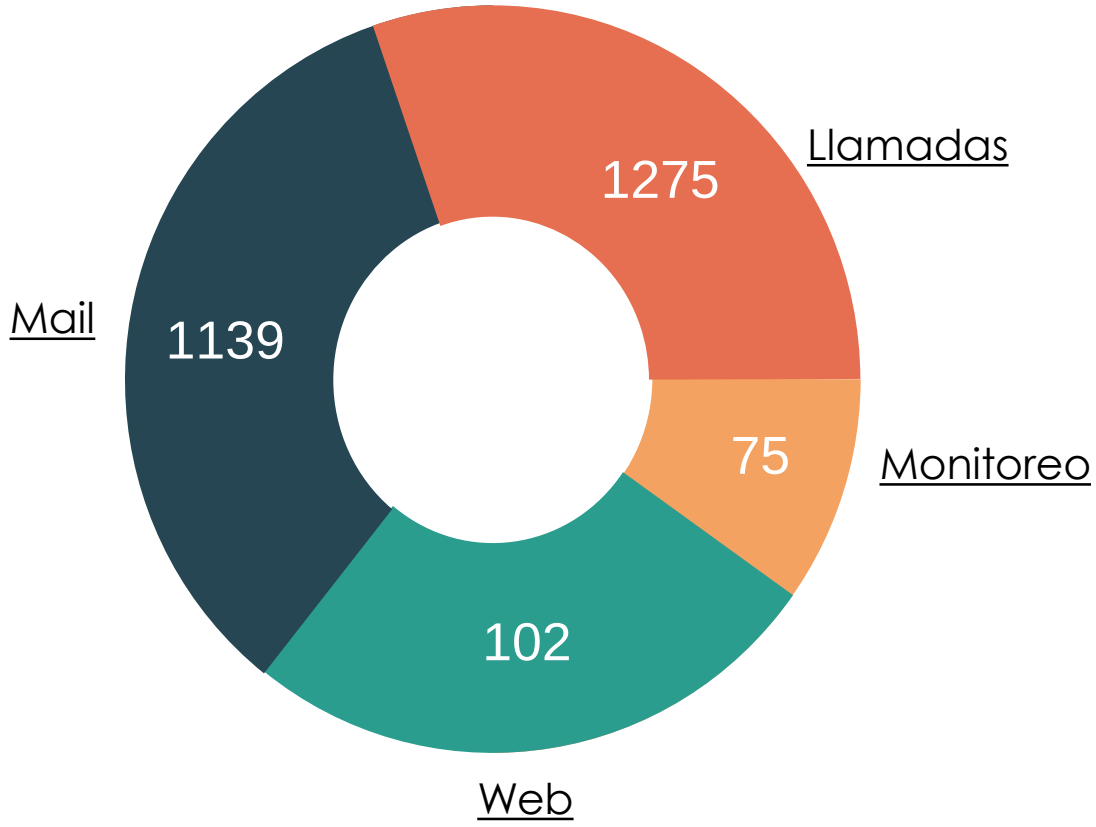


Gráfica No. 7 SOL_CERR_OPE_OTI

Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07

1.5 vías de ingreso

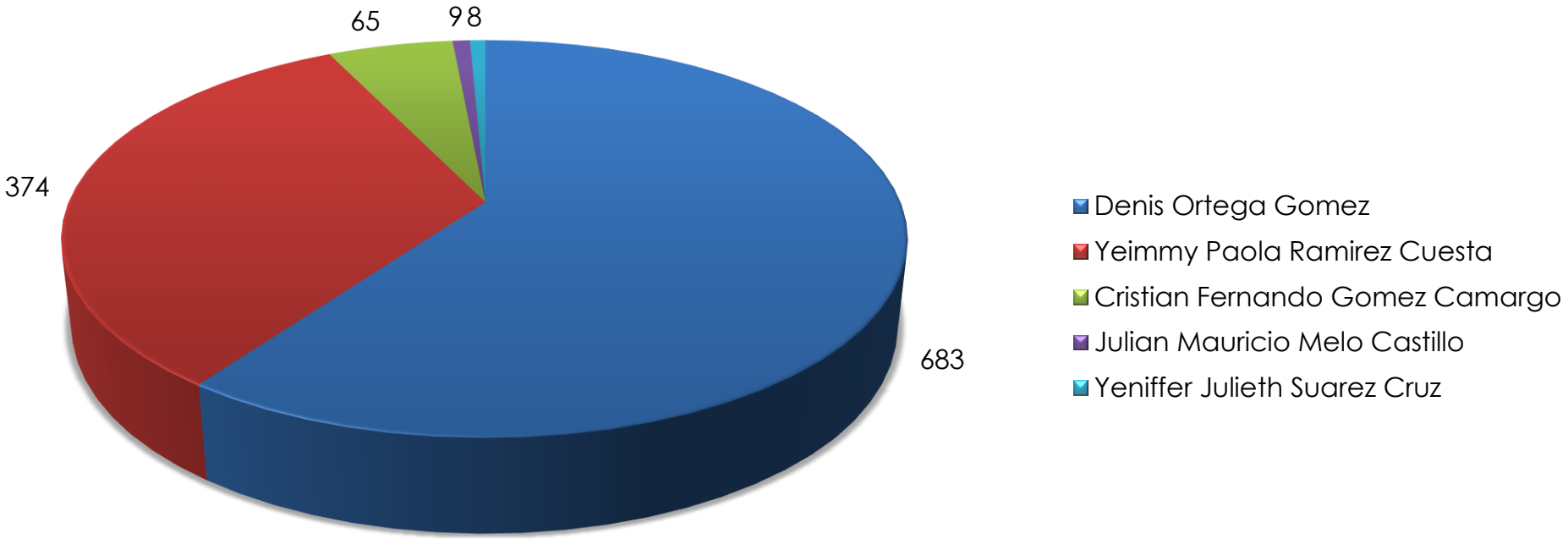
- En la siguiente imagen se identifica cantidad de casos registrados según su vía de ingreso



Gráfica No. 8 SOL_CERR_OPE_OTI

1.6 Productividad Mesa de Servicios

- En el transcurso del mes de abril se identifican **1139** solicitudes registradas por vía Mail, en la siguiente gráfica se muestra la productividad por agente en la primera atención de correo electrónico.



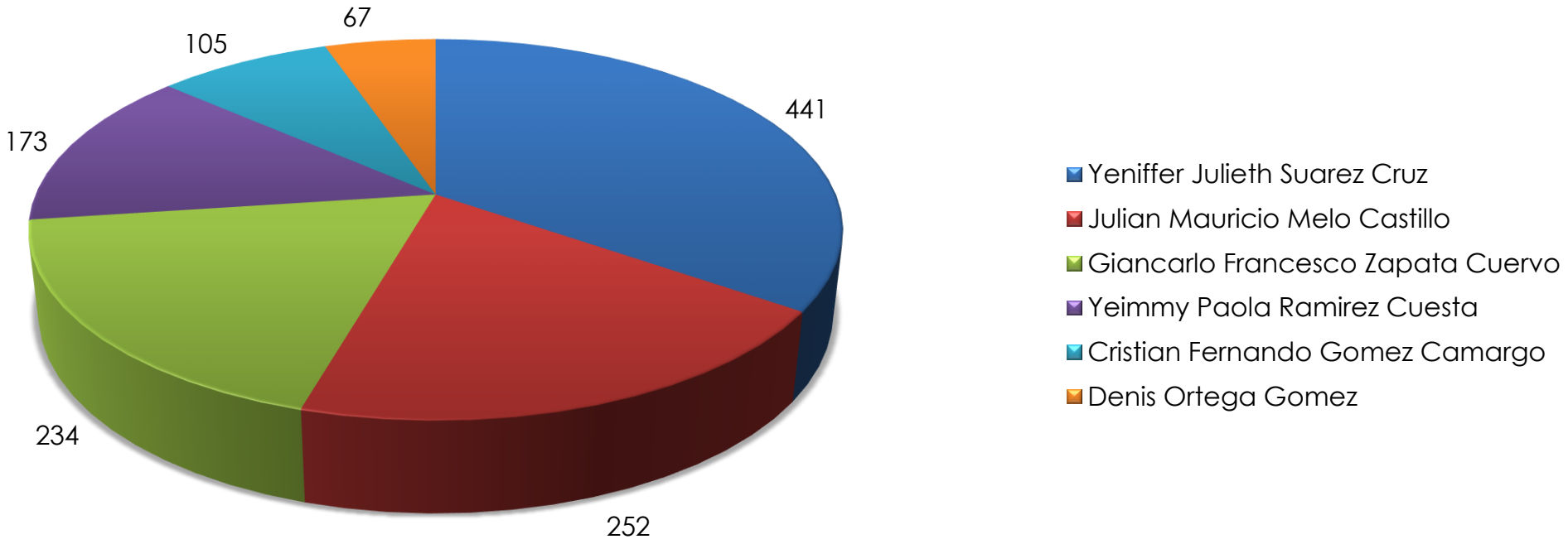
Gráfica No. 9 Productividad Mesa

En el mes de abril se registraron **1139** solicitudes por correo, lo que representa una disminución del **3.88%** respecto a marzo, mes en el que se habían recibido **1185** solicitudes. Este descenso refleja una leve reducción en la demanda de atención a través de este canal.

Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07

1.6.1 Productividad Mesa de Servicios

- En el transcurso del mes de abril se identifican 1275 solicitudes registradas por vía Llamada, en la siguiente gráfica se muestra la productividad por agente en el registro, escalamiento y/o atención de casos.

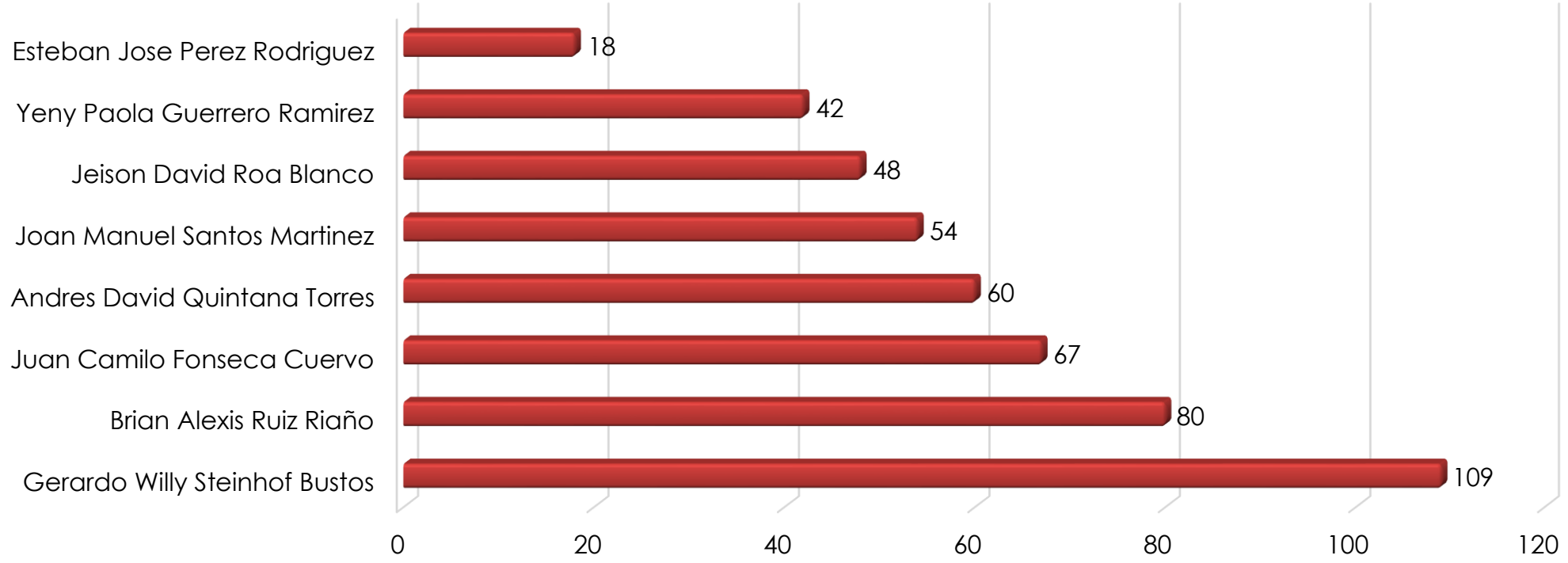


Gráfica No. 10 Productividad registro llamadas

Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07

1.7 Productividad Soporte en Sitio

- En el transcurso del mes de abril se identifican **478** solicitudes registradas, en la siguiente gráfica se muestra la productividad por agente en soporte en sitio.

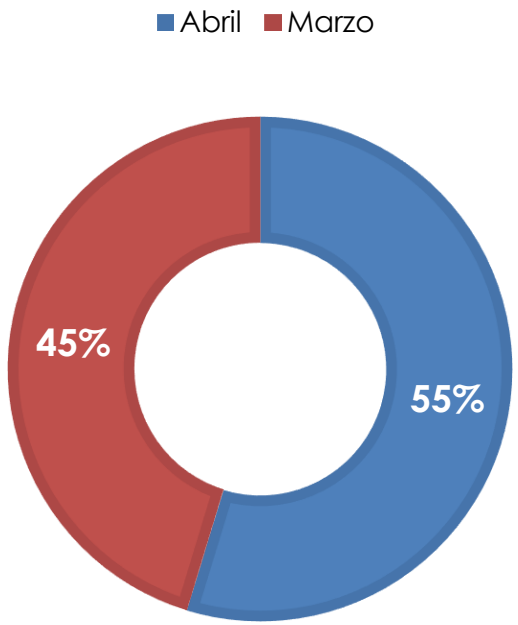


Gráfica No. 11 Productividad soporte en sitio

Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07

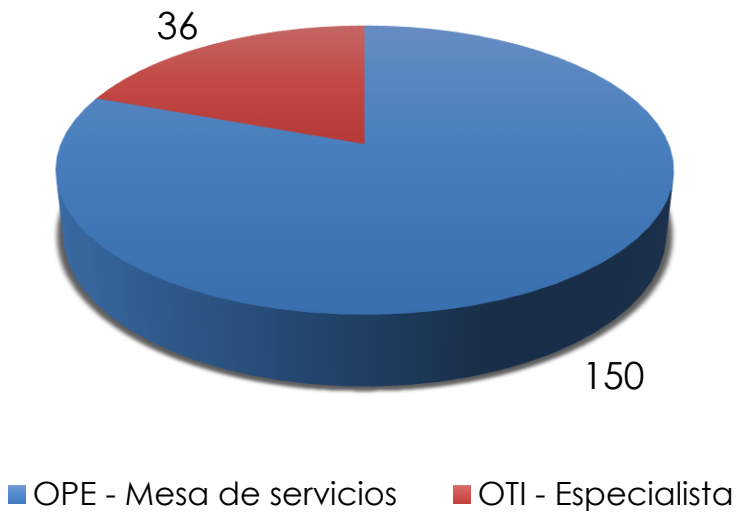
1.8 Seguimiento Encuestas respondidas OPE - OTI

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



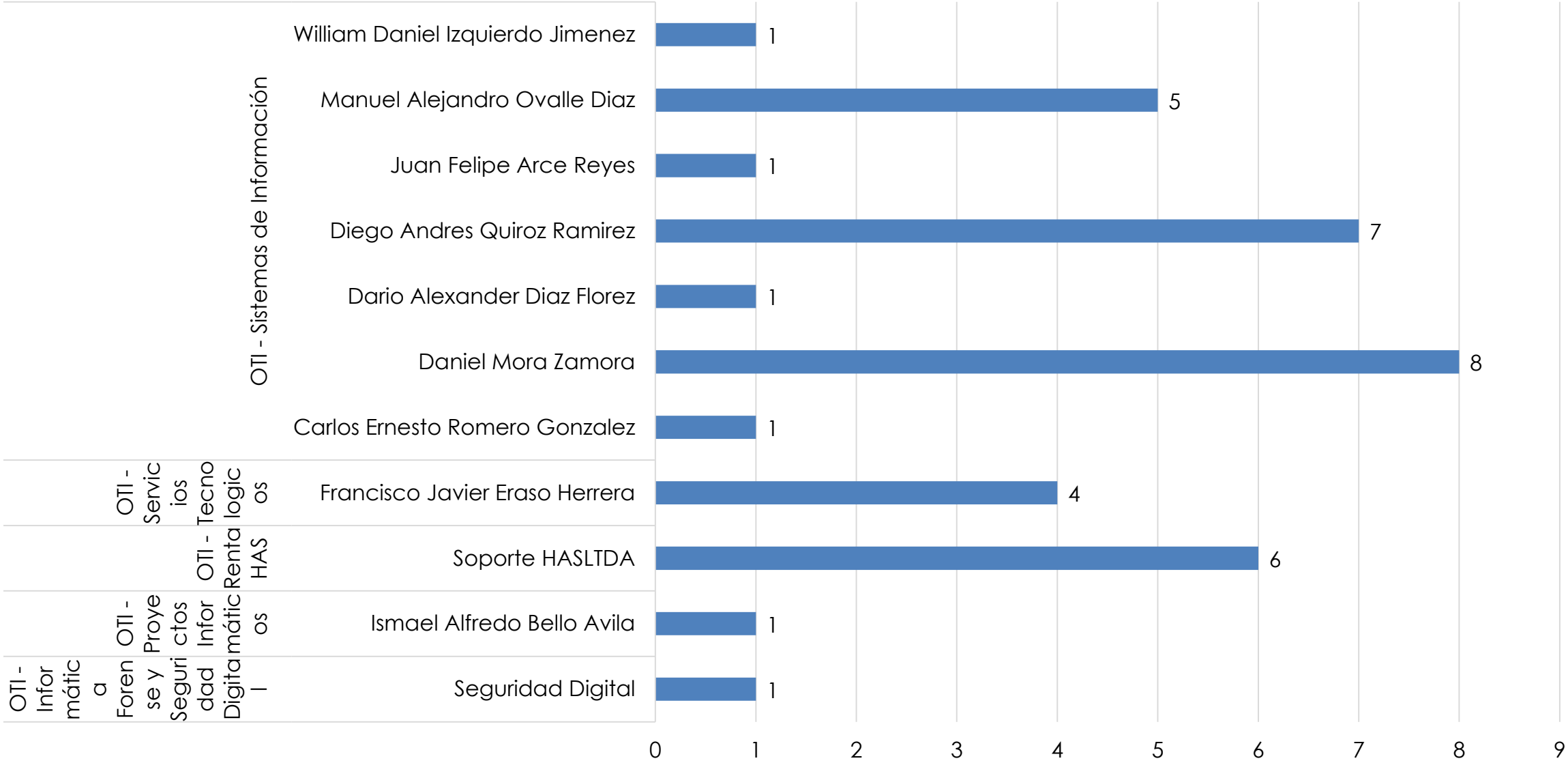
Gráfica No. 12 encuestas ope_oti marvsabr

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

1.9 Seguimiento Encuestas respondidas Grupos OTI

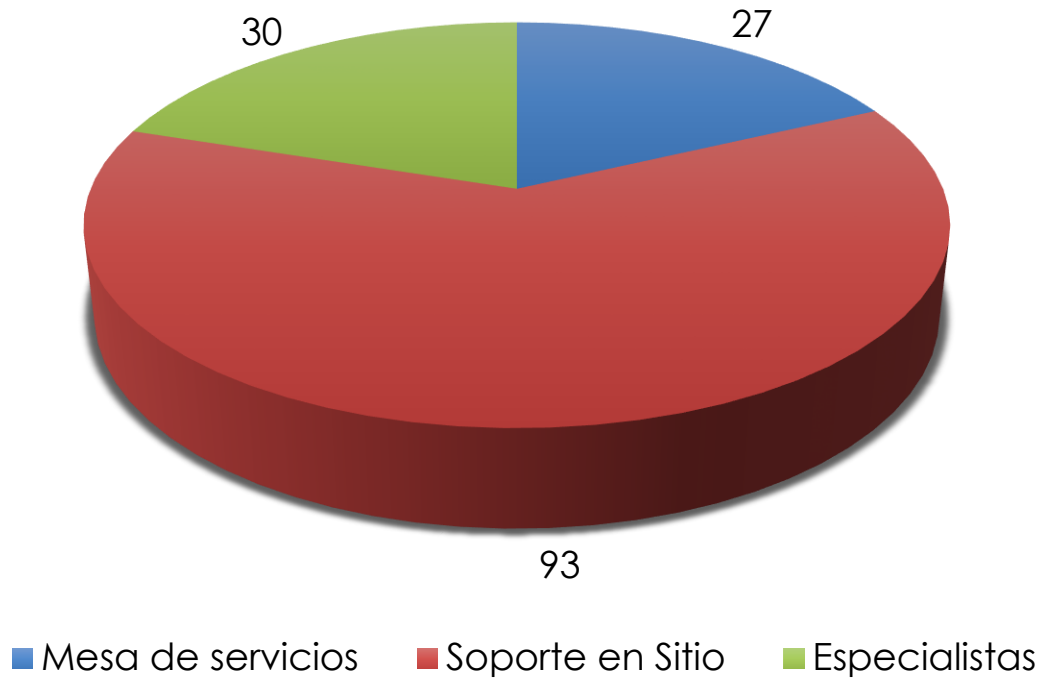


Gráfica No. 14 OTI

Anexo_Reporte de Quejas y Satisfacción del Cliente Abril 2025

1.10 Seguimiento Encuestas Grupos - OPE

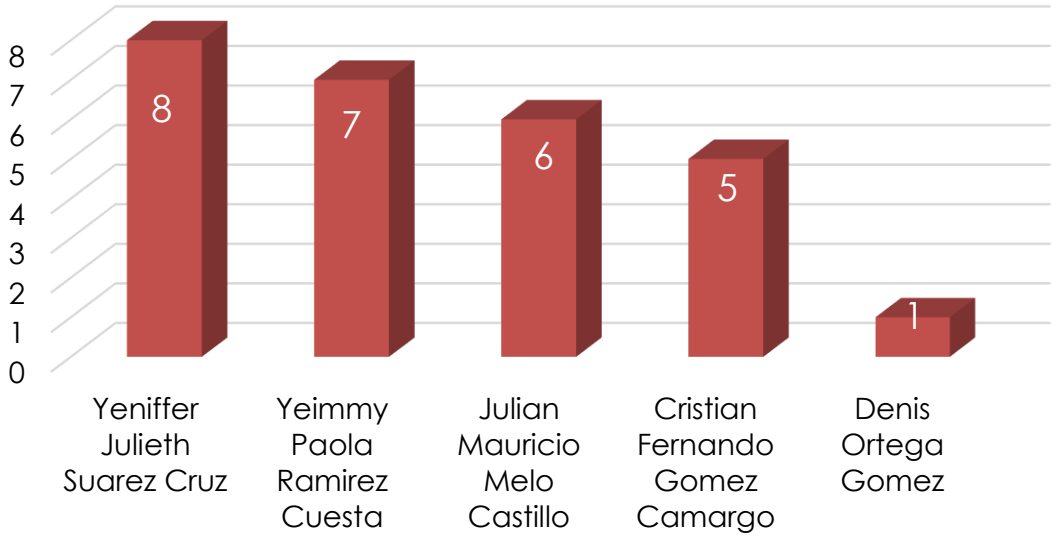
- Encuestas contestadas para Mesa de servicios con los siguientes resultados para el mes de Abril:



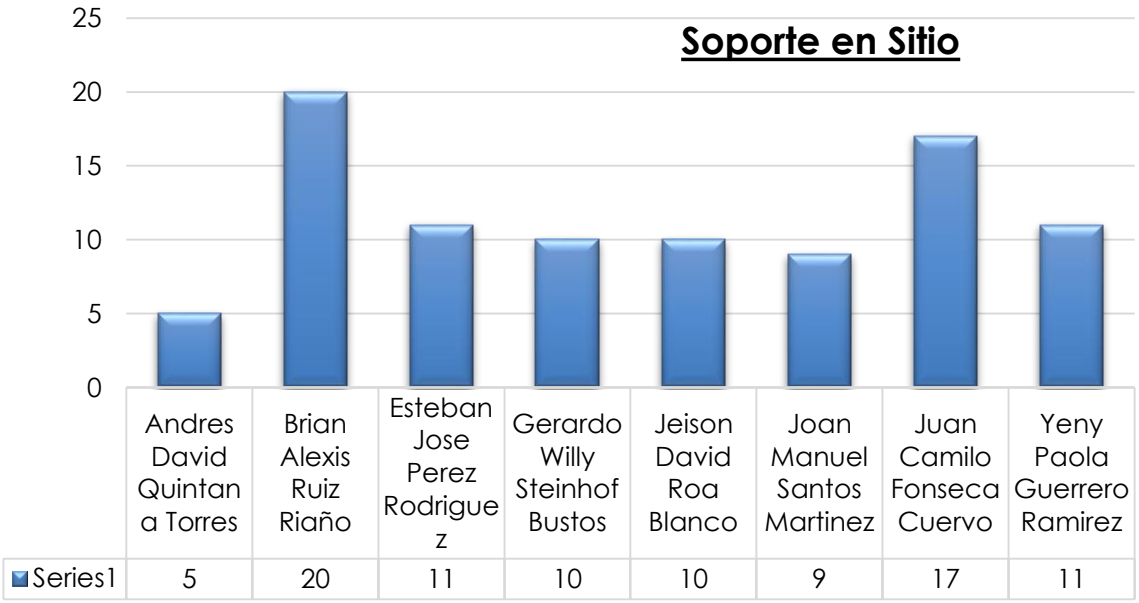
Gráfica No. 15 encuestas OPE

1.11 Seguimiento Encuestas N1 – N2 – N3

Mesa de Servicios

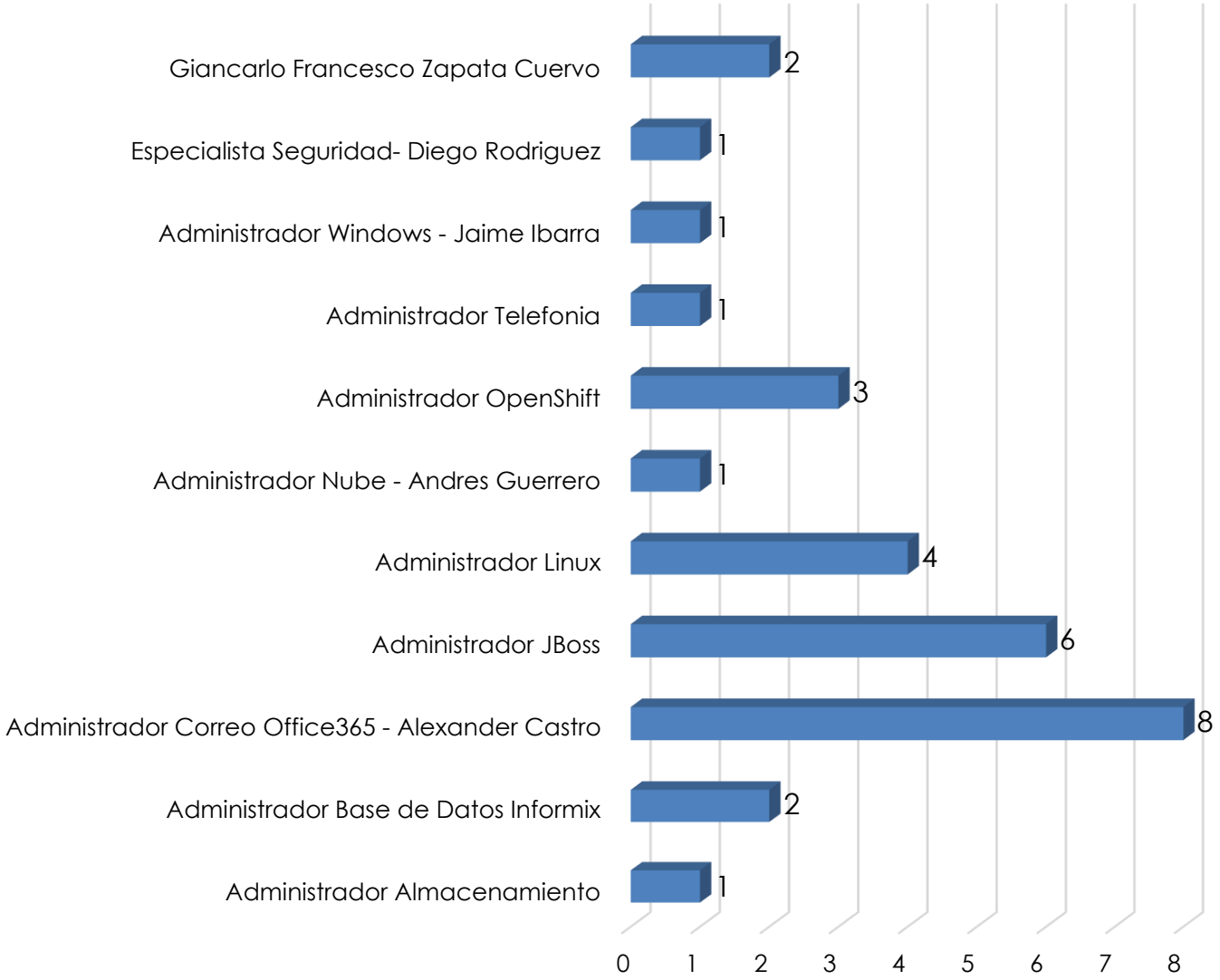


Soporte en Sitio



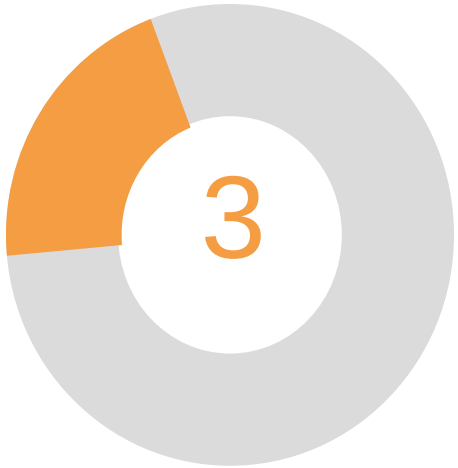
Gráfica No. 16 encuestas OPE

Especialistas



1.12 Seguimiento Quejas y Felicitaciones Especialistas OTI

- En el mes de Abril, se registran 3 quejas para Especialistas OTI, así:



Gráfica No. 17 seguimiento quejas y felicitaciones

RESPUESTA	GRUPORESPONSABLE	NOMBREESPECIALISTA	NTICKET	NOMBRE
El soporte tecnico no sirve para nada, además cunado soliciti soporte me dinican "	OTI - Informática Forense y Seguridad Digital	Seguridad Digital	249969	Luz Dary Garces Jimenez
No fue solucionada la solicitud, pues se evidencia el pdf que se anexo a la comunicacion, pero no la comunicación que se envio al grupo de gestion judicial.	OTI - Sistemas de Información	Daniel Mora Zamora	250801	Reinaldo Cala Gonzalez
Solo para tener en cuenta: podría manifestar que si bien es cierto la atención que me prestaron fué decente y diligente; es importante rasaltar que es reiterativo el inconveniente que se me presenta con dicho aplicativo "Pago persona natural". Los diversos ensayos descritos con redes de WiFi, navegadores distintos, nombres pequeños de los archivos anexos, copia del las actividades realiadas desde	OTI - Sistemas de Información	Daniel Mora Zamora	94534	Miguel Fernando López Rincón

Tabla No. 1. Seguimiento Quejas OTI

1.12.1 Seguimiento Quejas y Felicitaciones Especialistas OTI

- En el mes de Abril, se registran 2 quejas para Especialistas OTI, así:



Gráfica No. 18 seguimiento quejas y felicitaciones

RESPUESTA	GRUPORESPONSABLE	NOMBREESPECIALISTA	NTICKET	NOMBRE
Muchas gracias por el nuevo computador. Me ayuda muchísimo a cumplir mi servicio.	OTI - Servicios Tecnologicos	Francisco Javier Eraso Herrera	250308	Juan David Salazar Henao
De verdad que muy sastifecho, gracias Ingeniero	OTI - Sistemas de Información	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	250646	Daniel Alberto Cabeza Rojas
De verdad que muy sastifecho, gracias Ingeniero	OTI - Sistemas de Información	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	250657	Daniel Alberto Cabeza Rojas
Perfecto	OTI - Sistemas de Información	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	250323	Daniel Alberto Cabeza Rojas
De verdad que muy sastifecho, gracias Ingeniero	OTI - Sistemas de Información	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	94578	Daniel Alberto Cabeza Rojas

Tabla No. 2. Seguimiento Felicitación OTI

1.13 Seguimiento Quejas Mesa de Servicios OPE



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

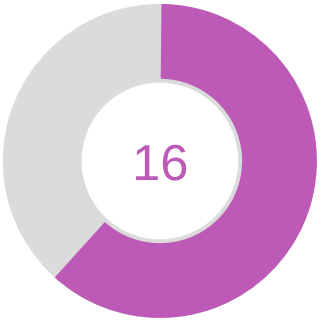
Tabla No. 3. Seguimiento Quejas OPE

Anexo_Reporte de Quejas y Satisfacción del Cliente Abril 2025

1.13 Seguimiento Felicitaciones Mesa de Servicios OPE

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.

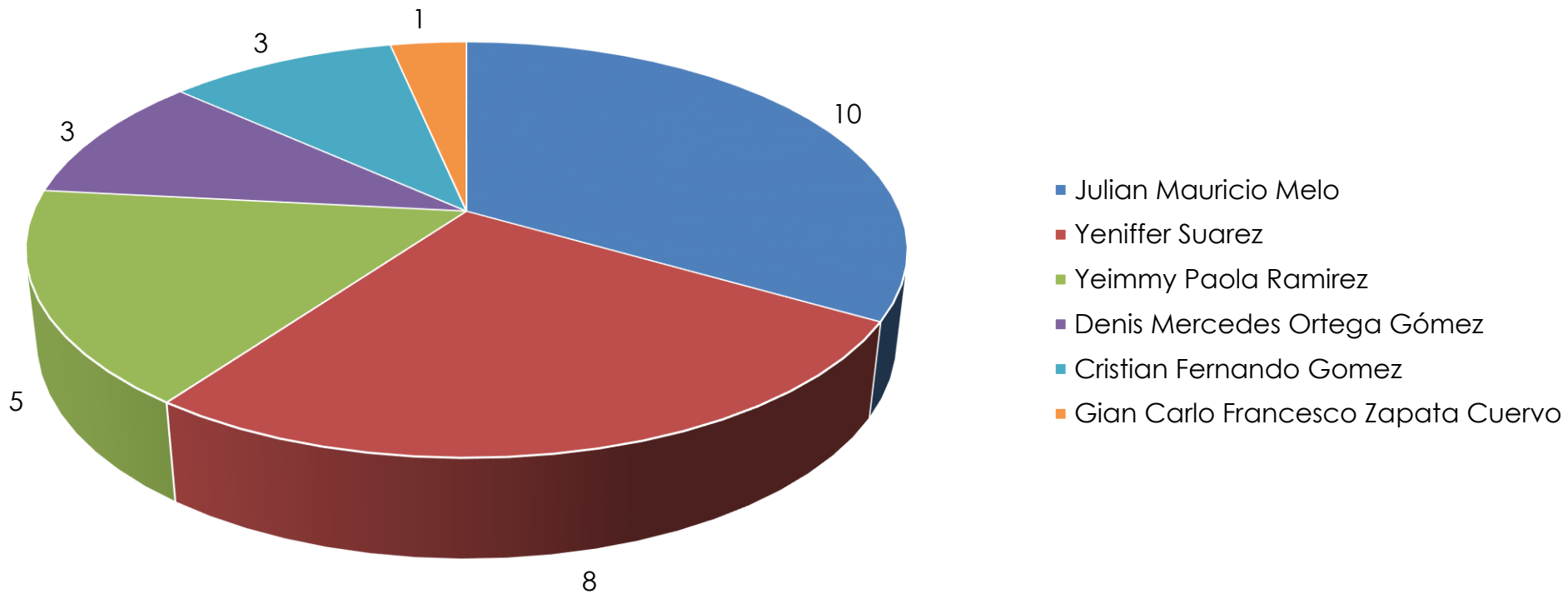


Gráfica No. 20 seguimiento felicitaciones

2. Actividades del mes

2.1 Seguimiento Atención Telefónica

Para el mes de abril se realiza el seguimiento a Atención telefónica, asegurando el cumplimiento a los criterios de evaluación.
En la siguiente grafica, se identifican las 30 llamadas monitoreadas para la mesa de servicios



Gráfica No. 21 llamadas monitoreadas

Inf_Estadisticas_Cumplimiento y KPI monitoreo en Llamadas_2025ABR

2.2 Criterios Calificación Seguimiento Telefónico

Se relacionan los ponderables de los criterios con los que se calificaron el servicio de atención telefónica, asegurando el cumplimiento con calificaciones superiores a 90%.

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 2, Criterio para casos

Inf_Estadisticas_Cumplimiento y KPI monitoreo en Llamadas_2025ABR

2.3 Criterios Calificación Seguimiento Telefónico - tickets

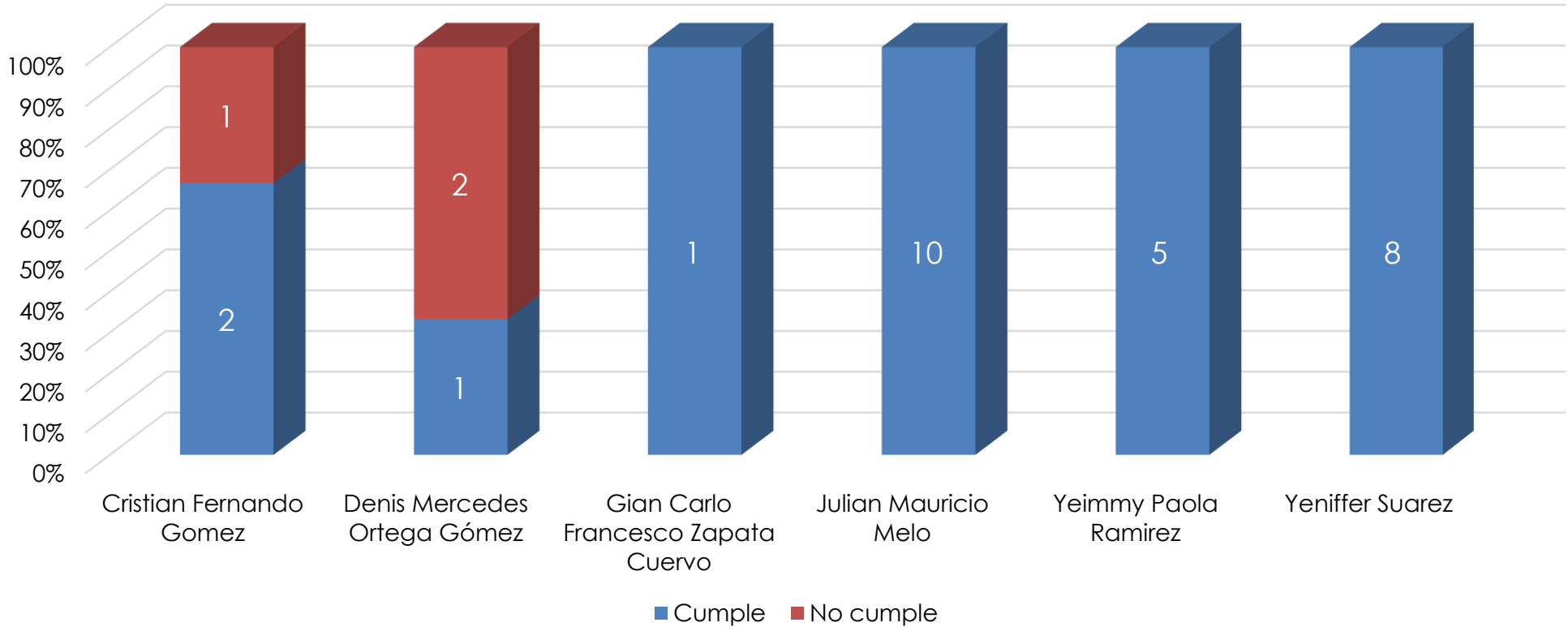
Se relacionan los ponderables de los criterios con los que se califica los tickets creados durante la llamada para el servicio de atención telefónica, asegurando el cumplimiento con nota igual o mayor a 90% por llamada monitoreada

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

2.3 Cumplimiento Seguimiento Telefónico

Se relacionan las calificaciones a las llamadas monitoreadas para el mes de abril, aclarando que se realizaron las retroalimentaciones correspondientes y se encuentran alojadas en Share Point (ver anexos).

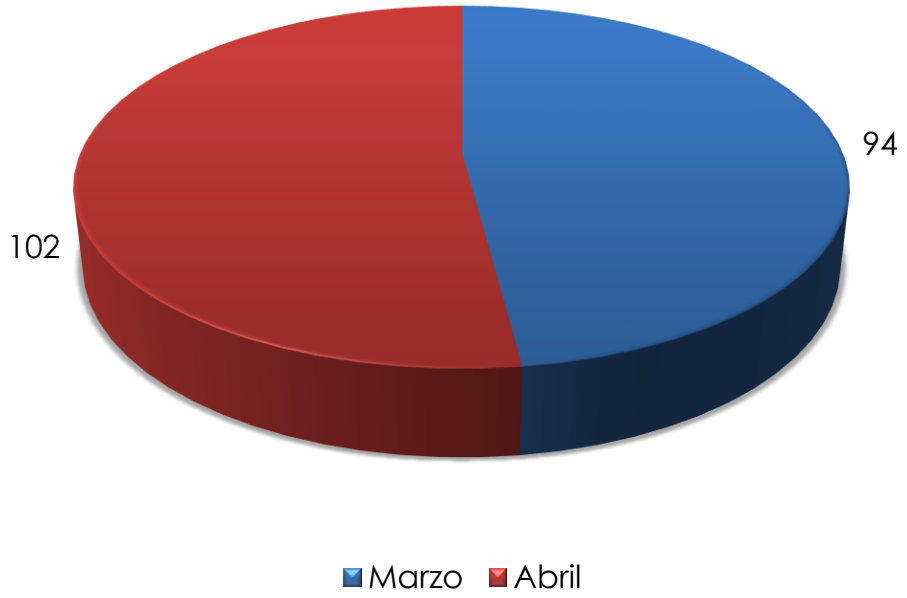


Gráfica No. 22 llamadas monitoreadas

Inf_Estadisticas_Cumplimiento y KPI monitoreo en Llamadas_2025ABR

2.4 Uso y apropiación

Para el mes de Abril se genera sesión "Entrenamiento Aranda" dirigido a funcionarios y contratistas SIC, con el fin de aumentar e incentivar el uso y registro de solicitudes mediante Aranda WEB.



Gráfica No. 23 Aranda WEB

Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07

En el mes de abril se registraron **102 solicitudes a través de Aranda Web**, lo que representa un **incremento del 8.51%** en comparación con marzo, cuando se reportaron **94 solicitudes**. Este aumento evidencia un mayor uso del canal de autoservicio por parte de los usuarios.

En conjunto con el Líder de Servicios, se está evaluando una oportunidad de mejora enfocada en la campaña **"Estación Crea tu Caso"**, con el fin de fortalecer e incentivar el uso del canal de autoservicio **Aranda Web**, en línea con los lineamientos establecidos y los objetivos de eficiencia operativa

3.Recomendaciones y acciones de mejora

3.1 Recomendaciones y Acciones de mejora

Desde la Mejora continua se genero la actualización del plan de mejora, se continua trabajando sobre algunos planes que nacieron de la gestión y el flujo de la operación.

QUIEN EJECUTA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSAS	ACTIVIDADES
Soporte en Sitio	Se evidencian novedades en el inventario de la SIC por cambios, movimientos y daños no reportados	Irregularidades en el Inventario	**Validación de elementos en cada piso**
			Seguimiento semanal con el grupo de soporte en sitio e inventarios para analizar las novedades
			Implementar Check List con evidencias de dichas novedades por piso
Gestión Mejora continua Gestión Operativa	Reducir llamadas fuera de horario mediante la configuración de un mensaje automático en el IVR, mejorando la experiencia del usuario y disminuyendo el impacto en los indicadores de nivel de servicio (ANS)	Se ha identificado algunas llamadas telefónicas que ingresan fuera del horario establecido. Esta situación genera una percepción negativa en los usuarios y evidencia la ausencia de un mensaje informativo en el IVR que indique los horarios de atención. La falta de esta configuración impide gestionar adecuadamente las expectativas del usuario y contribuye a los reportes sin atención efectiva.	Definir contenido del mensaje y horarios a configurar
			Configuración del mensaje en el IVR
			Pruebas de funcionamiento
			Monitoreo inicial y análisis de llamadas entrantes
			Documentar resultados y cierre del plan

El Checklist Continua en construcción, validación y pendiente de aprobación por parte de los especialistas de la OTI y Líder de Servicios

Se envío grabación a Especialista de Telefonía para respectiva configuración.

Tabla 4. Plan mejora

QUIEN EJECUTA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSAS	ACTIVIDADES
Gestión de Mejora Continua - Gestión de Solicitudes y Gestión de Incidentes	Se identificaron en el mes de Abril 541 casos que usaron el estado de Suspensión	Se ha cumplido con los seguimientos establecidos durante los espacios de Daily; no obstante, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y reducir la dispersión en el uso de las razones de suspensión, con el fin de garantizar una trazabilidad más precisa y una gestión eficiente del tiempo.	Identificar los servicios o temas más recurrentes registrados por los grupos de atención
			Determinar cuáles son las justificaciones más usadas para suspender casos, verificando su pertinencia y coherencia.
			Evaluar si las razones de suspensión aplicadas se alinean adecuadamente con las categorías utilizadas en la herramienta.
			Elaborar un formato de referencia que relacione razones de suspensión válidas según las categorías, como guía operativa para todos los niveles de atención.
			Socializar con los equipos involucrados la actualización en el uso correcto de las razones y su relación con las categorías
			Documentar Resultados y cierre del plan
Gestor de Incidentes y Gestión de solicitudes	Seguimiento al backlog grupos de la UT INFOHC y OTI	Se realiza el envío del Backlog a cargo de los grupos de la OT y UT INFOHC, con el fin de validar la gestión y cierre de los casos.	**Seguimiento al backlog grupos de la UT INFOHC y OTI**
			Se remite el backlog diario a los grupos de la UT INFOHC y Especialistas OTI.
			Se remite el backlog diario de Tareas a los grupos de la UT INFOHC y Especialistas OTI.
			Seguimiento detallado con el par de la OTI correspondiente

Iniciamos mesa de trabajo, seguimiento y análisis de hallazgos para dar inicio a la construcción de la matriz de referencia para uso de estados de suspensión acorde a la solicitud.

En los espacios de Daily se realiza seguimiento continuo a los casos y avances relacionados con el backlog 2024, generando compromisos orientados a su reducción progresiva y al cumplimiento de los objetivos del equipo.

Link de Consulta Daily 2025

4. Anexos

4. Anexos

1. Anexo_Reporte de Quejas y Satisfacción del Cliente_Abril 2025
2. Anexo-SolCerradas-2025-05-05_10-40-07
3. Inf_Estadisticas_Cumplimiento y KPI en Llamadas_30ABR2025
4. Inf_Estadisticas_Cumplimiento y KPI monitoreo en Llamadas_2025ABR
5. ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2025ABR31_V3
6. https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EhdmK4VSW99EhRhPVcM4_4oBj4XqylqQBAv4Z--lwNJUBA?e=a6Cc2f

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\4. Abril\1. Anexos

SharePoint

https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EvCggcGuf_VPj0FX1hR8TNsBqllnOfrfbuQO7jO72yBThA?e=6RQvKb

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Angie Tatiana Castellanos T. Gestión Catálogo y Portafolio	Erika Rojas Murcia Líder de Servicios y Gestión Operativa	Gerente de Proyecto Lady Diana Lopez
Fecha 06-05-2025	Fecha 06-05-2025	Fecha 06-05-2025
Gestion.conocimiento@sic.gov.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio