Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MESA DE SERVICIO

UT INFOHC

Líder de Servicios y Gestión Operativa SIC

OCTUBRE - 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 suspendidos en el mes.
9. Medios de seguimiento
10. Obligaciones contractuales.
11. Anexos.

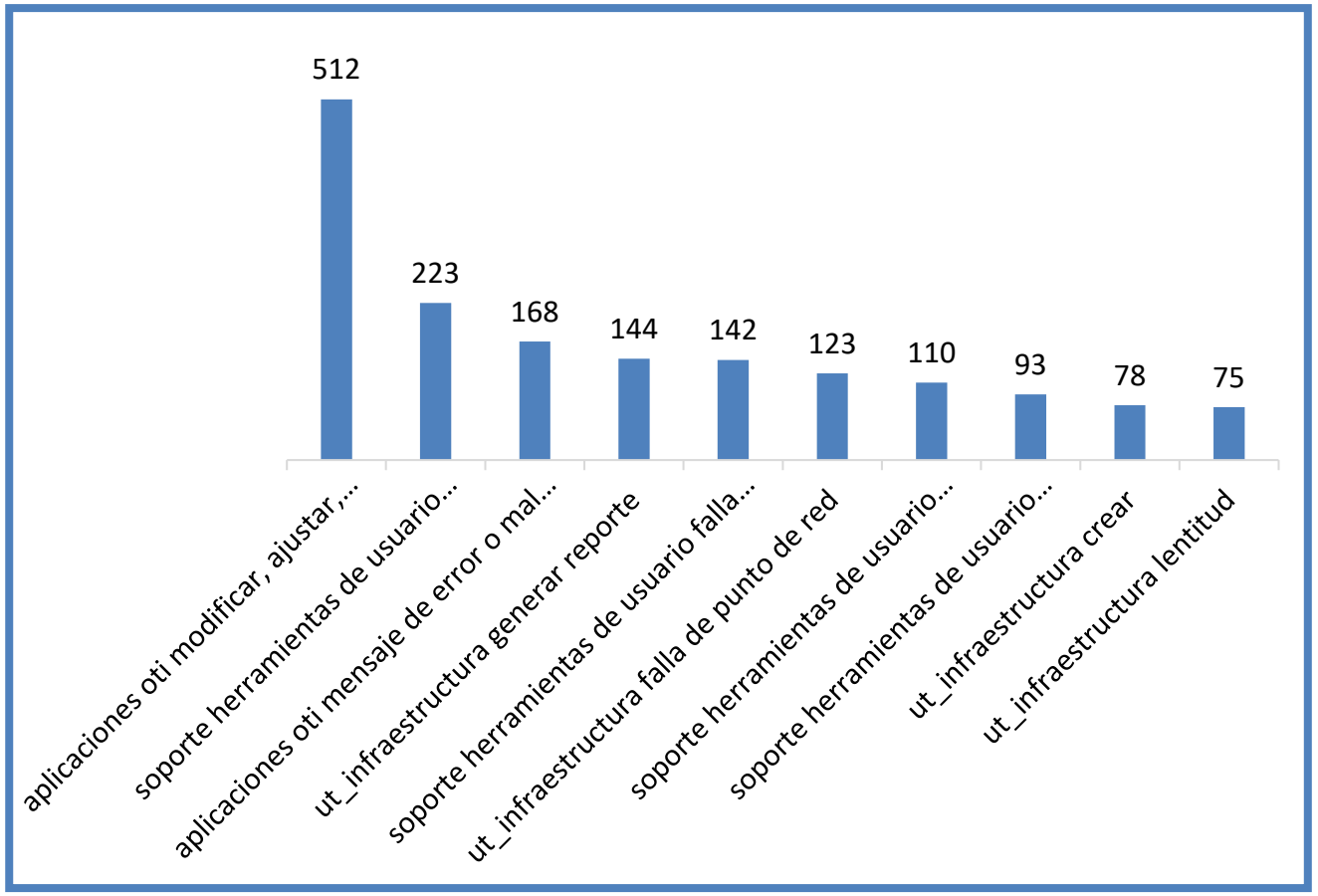
1. Estadísticas línea telefónica

Agosto	
Recibidas	0
Atendidas (ACD)	0
Abandonadas	0
Abandonadas Despues de los 20 seg	0
Abandonadas antes de 20 seg	0
Llamadas Incumplidas	0
Contestadas antes de 20 seg	0
% Abandono después de 20 seg.	0,0%
% Tiempo de Respuesta	100,00%
% Efectividad	100,00%
Meta % Tiempo de Respuesta	97,00%
Meta % Efectividad	97,00%

El día 27 de septiembre del 2025, debido al traslado se presento la necesidad de actualizar la Troncal SIP de Movistar, la cual Durante el mes de octubre, no se recibieron llamadas debido a la indisponibilidad del PBX 5870000 y la extensión de la mesa de servicios 10502.

Anexo. Actualización Troncal SIP Movistar

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.

512

Acompañamiento para asesoría en procedimientos

Esta categoría esta asociada a los apoyos realizados por el grupo de soporte en sitio a los funcionarios en procedimientos ofimáticos.

223

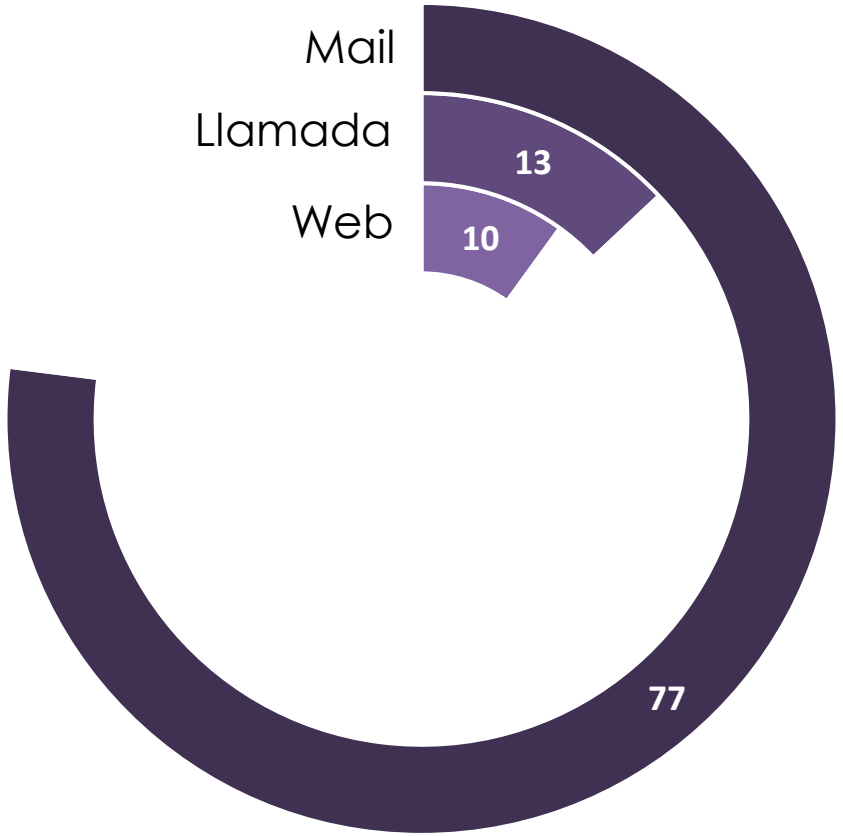
Mensaje error o mal funcionamiento de la aplicación

Novedades o afectaciones en aplicativos

168

2. Estadísticas Generales

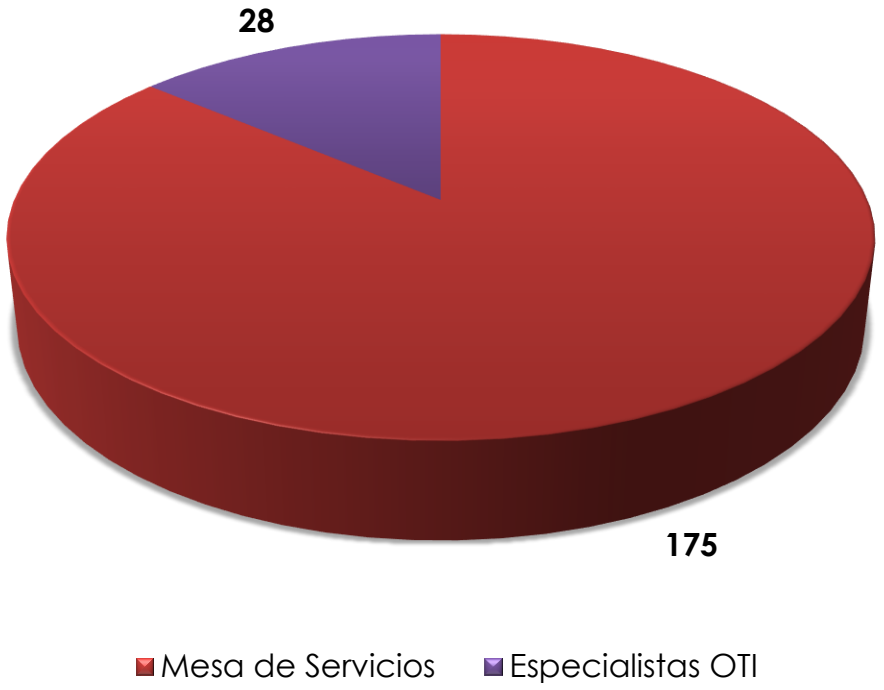
En la gráfica 3, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo los más utilizados por correo 77%, llamada 13% y seguido de Aranda web con un 10%.



Las atenciones registradas como telefonía son aquellas de accesos a aplicativos y atención presencial de la mesa de servicios.

3. Gestión de Quejas y Felicitaciones

Para el mes de septiembre se registran **204** encuestas contestadas, así:



https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Ev_ZmRo34DpPhqheqGbaZbEBxpOg8v4Zfz8LknjRP4RBuw?e=AvozxW

3. Gestión de Quejas

Usuario	NIVEL-GRUPO	AGENTE	COMENTARIO	CONTEXTO	SEGUIMIENTO AGENTE
Yubelly Ramírez Valbuena	OPE - Soporte en Sitio	Gerardo Willy Steinhof Bustos	Mi punto de red no funciona sigo trabajando con el de la impresora desde el pasado 9/10/2025 y a la fecha no tengo respuesta de la misma	Funcionaria presenta falla de red en un punto de red el cual aun no esta certificado por amplex	Se deja equipo en el puerto de red de la impresora el cual le da acceso a internet y se reporta la falla del punto de red a AMPLEX.
Lynda Maria Cristina Castellanos Rodriguez	OPE - Gestión de Accesos N1	Yeniffer Julieth Suarez Cruz	Me informan que los puertos USB en los equipos correspondientes a la Solicitud de habilitación de puertos USB – Bodega 48 aún no han sido habilitados. Por favor, comuníquese con el funcionario Richard Villavicencio al teléfono 311 292 3152 para coordinar lo necesario. Agradezco su pronta atención a este requerimiento.	Solicitaron activar los puertos USB de varios equipos en otras sedes, validando con uno de los usuarios solicitados no funcionaban los puertos USB	Se dio solución al caso, acorde a lo que solicitaron, una vez llega la encuesta se genero comunicación con el usuario afectado, en el caso inicialmente no contaban con numero telefonico de contacto
Edna Milena Alfonso Garcia	OPE - Especialista Seguridad	Especialista Seguridad-Diego Rodriguez	El formato se encuentra incompleto, si son varios especialistas los que deben llenar el documento se debe pasar por los especialistas necesarios para su diligenciamiento.	El formato adjunto cuenta con varios espacios marcados para ser diligenciados, en el caso el usuario indica que requiere se diligencie los campos que corresponden a la linea de seguridad, por ende el formato quedo incompleto	Se valida con el especialista, quien informa que tomo muy "literal" lo que indicaban en la descripción, se limito a diligenciar los campos que correspondian a la linea de seguridad y dio por solucionado el caso
Diego Andres Castillo Guzman	OPE - NOC	Acceso Herramientas Monitoreo	Buenos días. El caso RF-MDS-16596 aun no ha sido solucionado como me lo indica el correo de 21/10/2025 por cuanto la información a brindar no ha sido la correcta. El correo de mi solicitud de 02/10/2025 solicite amablemente una información de eventual falla en la plataforma para el 27 de agosto de 2024, pero la respuesta enviada por ustedes a través de Aranda el día 07/10/2025 trataba del informe respecto de la fecha de 27 de agosto de 2025. El día 14/10/2025 agregue una nota a través de Aranda indicandoles que estaba errada la fecha que solicite para el informe porque no era respecto de la fecha 27 de agosto de 2025 sino 27 de agosto de 2024, sin que hasta el dia de hoy haya tenido respuesta. Quedo atento a su adecuada y amable respuesta.	El usuario confirma que se equivoco de fecha, sin embargo, esto lo noto varios dias despues de que el caso ya se encontraba en estado solucionado, fue cuando dejo la nota solicitando la corrección en el reporte, al ver que no obtuvo respuesta oportuna a su nota, decidio responder de manera negativa la encuesta	Validando con el agente, efectivamente se atendió el caso dentro de los tiempos establecidos y envío reporte con el rango de fechas solicitadas por el usuario dentro de la descripción del caso, cuando dio el caso por solucionado se desentendió por completo de dicho caso, por ende no fue visible la nota que dejo el usuario. Se dio cumplimiento a la atención del usuario.

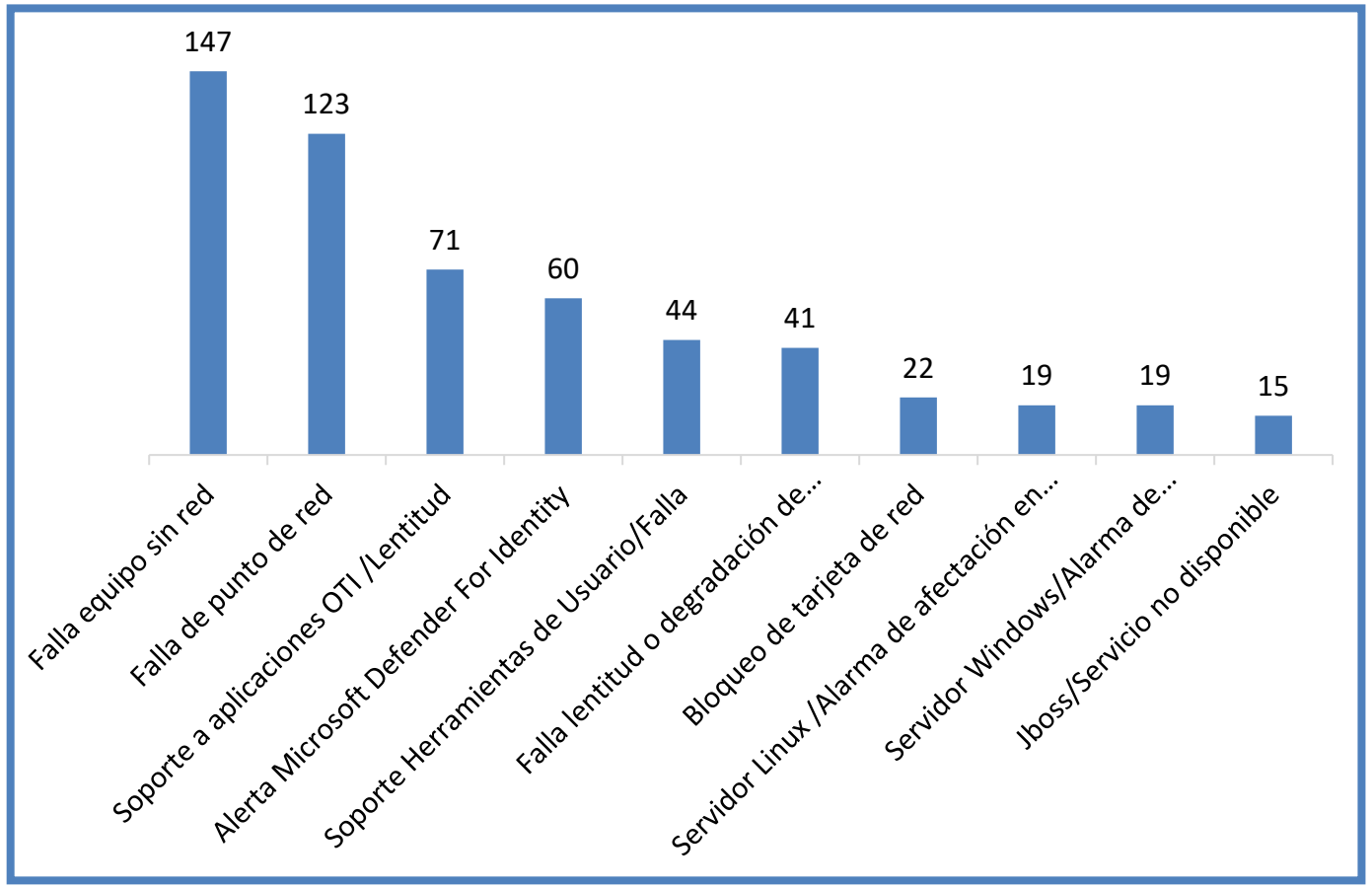
Superintendencia de Industria y Comercio

3. Gestión de Felicitaciones

N° Ticket	Usuario	NIVEL-GRUPO	AGENTE	COMENTARIO
IM-MDS-20129	Diego Fernando Diaz Diaz	OPE - Soporte en Sitio	Maikol Stiven Valencia Pitta	pronta atencion
IM-MDS-19674	Santiago David Rodriguez Garcia	OPE - Soporte en Sitio	Yeny Paola Guerrero Ramirez	Siempre estuvo pendiente del estado del equipo paso a diferentes horas del día para realizar verificaciones de la funcionalidad.
RF-MDS-19620	Eliseo Franco Salcedo	OPE - Soporte en Sitio	Juan Camilo Fonseca Cuervo	El profesional que atendió el caso ofreció un valor agregado contactándome por WhatsApp, y una vez solucionado el problema el profesional me mostro la solución brindada en el soporte.
IM-MDS-19619	Leidy Katterine Pauna Diaz	OPE - Soporte en Sitio	Joan Manuel Santos Martinez	Muchas gracias, me resolvió completamente el problema.
IM-MDS-19567	Ehudid Andrea Garcia Sosa	OPE - Soporte en Sitio	Anderson David Pineda Leon	Exelente!
RF-MDS-19440	Diego Fernando Diaz Diaz	OPE - Soporte en Sitio	Jhonatan Camilo Gomez Jimenez	pronta atencion
RF-MDS-19429	Jose Arturo Chaves Machuca	OPE - Soporte en Sitio	Anderson David Pineda Leon	Ninguna. Excelente atención
RF-MDS-19385	Mateo Alejandro Fajardo Restrepo	OPE - Soporte en Sitio	Joan Manuel Santos Martinez	100/100
RF-MDS-19207	Diego Fernando Diaz Diaz	OPE - Soporte en Sitio	Maikol Stiven Valencia Pitta	PRONTA ATENCION
RF-MDS-19203	Pedro Alejandro Niño Roa	OPE - Soporte en Sitio	Juan Camilo Fonseca Cuervo	Excelente servicio
RF-MDS-18888	Helga Johanna Torres Camargo	OPE - Soporte en Sitio	Anderson David Pineda Leon	Excelente servicio
RF-MDS-18874	Diego Fernando Diaz Diaz	OPE - Soporte en Sitio	Juan Camilo Fonseca Cuervo	ATENCION AL INSTANTE
IM-MDS-18769	Ligia Dolores Lozano Romero	OPE - Soporte en Sitio	Joan Manuel Santos Martinez	Muchas gracias a Juan Camilo Fonseca por su ayuda.
RF-MDS-18715	Martin Roman Segura Garzon	OPE - Soporte en Sitio	Anderson David Pineda Leon	TODO MUY BIEN GRACIAS
RF-MDS-18445	Yohana Amparo Rodriguez Torres	OPE - Soporte en Sitio	Maikol Stiven Valencia Pitta	Muy buena la disposición del funcionario y la claridad de la información.
RF-MDS-18434	Pedro Jose Vargas Lopez	OPE - Soporte en Sitio	Gerardo Willy Steinhof Bustos	excelente servicio, excelente ingeniero que atendió.
RF-MDS-18426	Juliet Andrea Diaz Borrero	OPE - Soporte en Sitio	Maikol Stiven Valencia Pitta	Muchas gracias por la pronta solución
RF-MDS-18250	Sandra Janneth Guerrero Muñoz	OPE - Soporte en Sitio	Yeny Paola Guerrero Ramirez	Excelente atención del chico, muy amable y excelentes conocimientos del tema. Muchas Gracias!
IM-MDS-18245	Ligia Dolores Lozano Romero	OPE - Soporte en Sitio	Juan Camilo Fonseca Cuervo	Agradezco mucho la disposición de Juan Camilo Fonseca por su pronta ayuda.
IM-MDS-18241	Ligia Dolores Lozano Romero	OPE - Soporte en Sitio	Juan Camilo Fonseca Cuervo	Agradezco mucho la disposición de Juan Camilo Fonseca por su pronta ayuda.
IM-MDS-18231	Diana Marcela Mantilla Espinosa	OPE - Soporte en Sitio	Joan Manuel Santos Martinez	Excelente el servicio
RF-MDS-17505	Olga Ximena Benavides Salazar	OPE - Soporte en Sitio	Maikol Stiven Valencia Pitta	muy amable y diligente
RF-MDS-17326	Carlos Alberto Gutierrez Parada	OPE - Soporte en Sitio	Gerardo Willy Steinhof Bustos	caso relacionado RF-MDS-17337, ya fue solucionado, muchas gracias
IM-MDS-16952	Mayra Alejandra Quintero Valbuena	OPE - Soporte en Sitio	Anderson David Pineda Leon	GRacias por la ayuda brindada
RF-MDS-10548	Diego Fernando Diaz Diaz	OPE - Soporte en Sitio	Anderson David Pineda Leon	pronta atencion

https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/Ev_ZmRo34DpPhqheqGbaZbEBxpOg8v4Zfz8LknjRP4RBuw?e=AvozxW

4. 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

Afectaciones relacionadas con novedades al conectarse a red: Caducidad de contraseña, configuración nuevamente del sistema NAC, equipos con relación de confianza. Etc.

147

Falla punto de red

Afectaciones reportadas por inhabilitación de puntos de red, se presenta debido aún las adecuaciones del edificio.

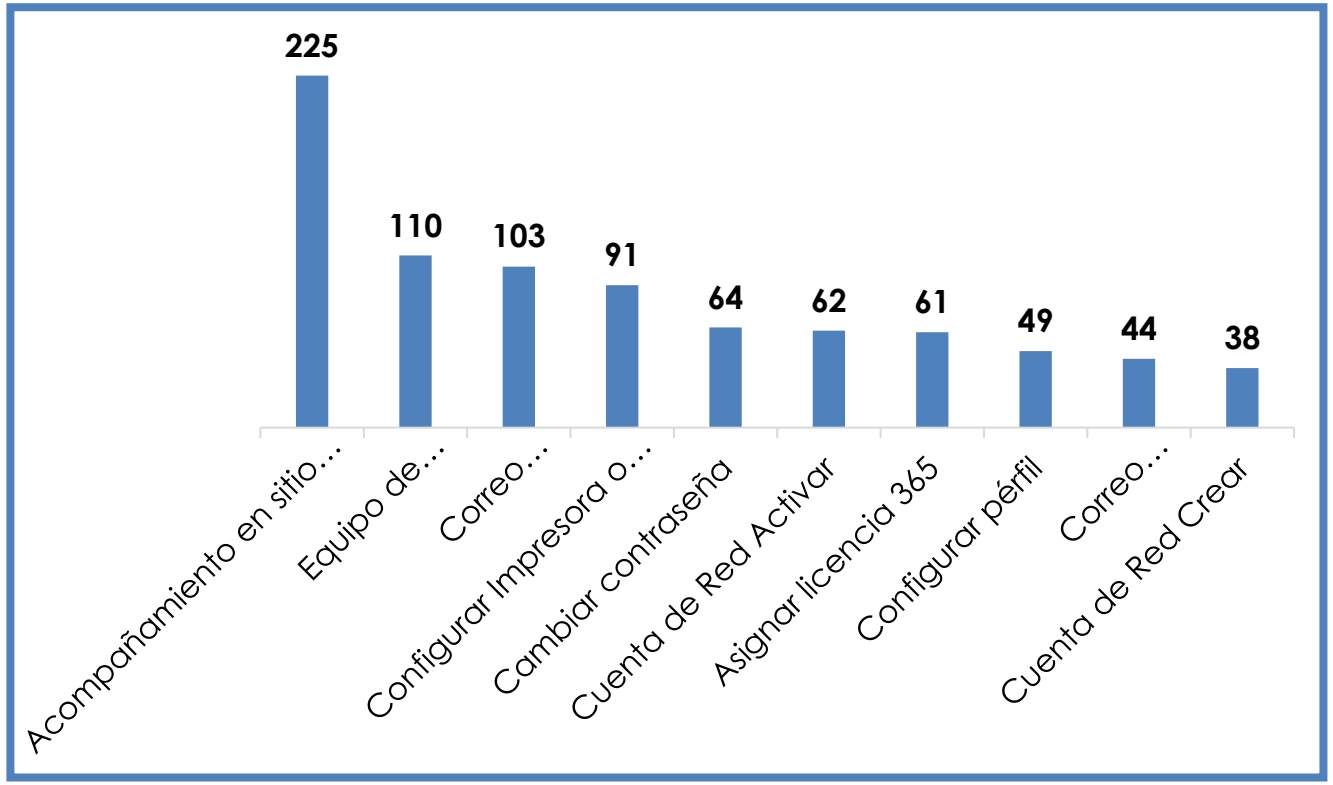
123

Lentitud en aplicativos

Usuarios reportaron lentitud en los aplicativos de la entidad, manejado bajo el incidente mayo 18525.

71

5. TOP 10 de Solicitudes - Generales



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

Acompañamiento soporte en sitio
Apoyo brindado por el personal de soporte en sitio, con asesorías en el manejo de herramientas ofimáticas

225

Solicitud de información

Casos de prueba realizados para la activación del Case Creator de Aranda

110

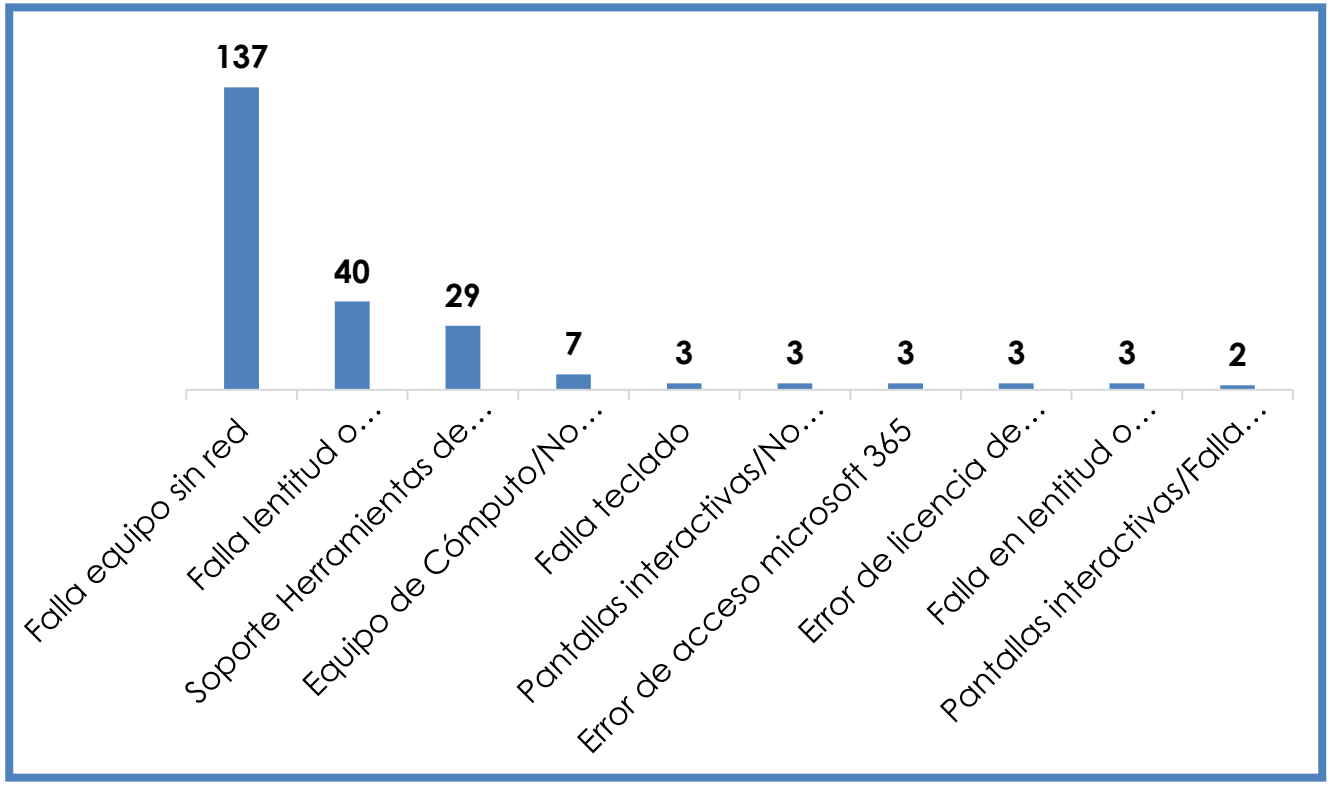
Generar reporteO 365

Solicitudes realizadas para reportes de O365, para respuesta a memorandos.

103

6. Incidentes soporte en sitio

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

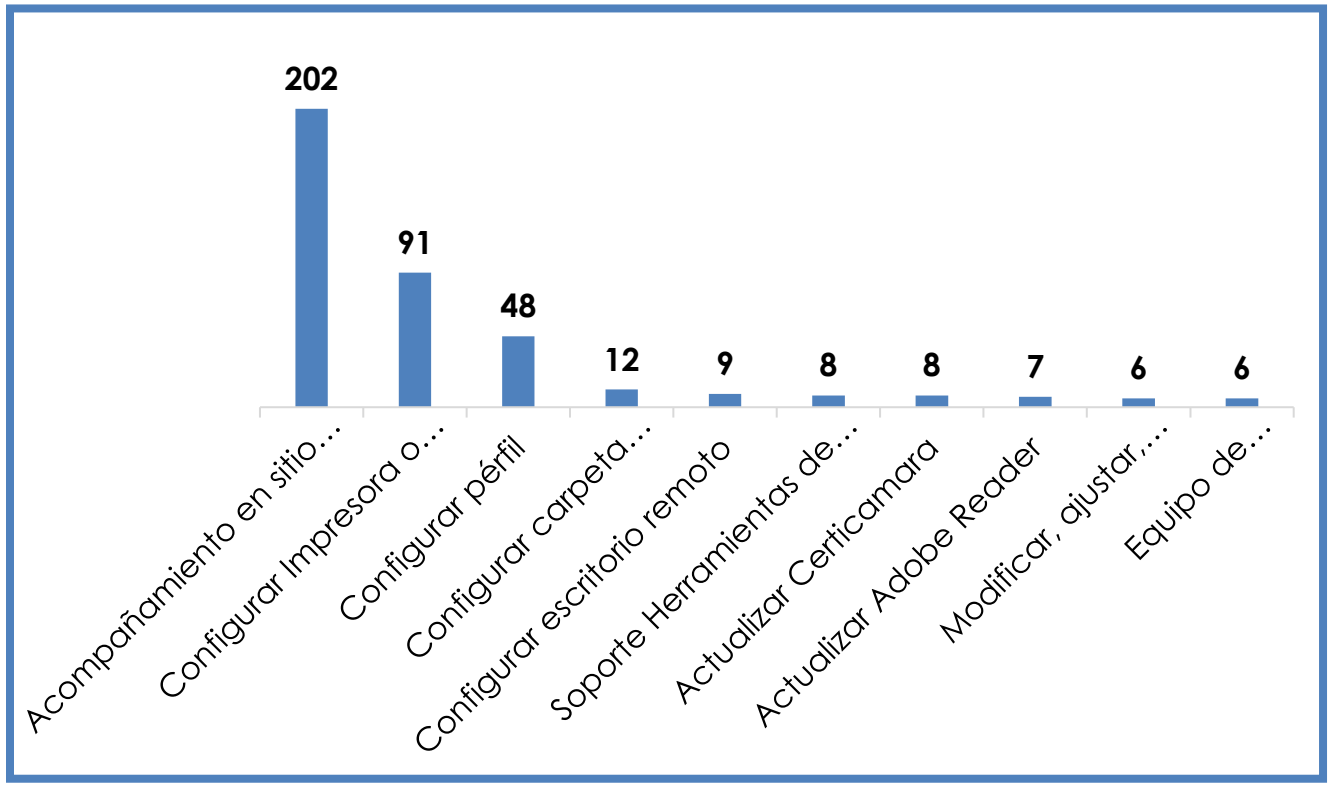


Falla equipo sin red: Falla equipo por problemas con acceso a la red LAN o Wifi debido a problemas por desconexión del cable de red y también por configuraciones mediante la red wifi en el equipo del usuario, falla de autenticación da NAC, fallas de punto de red.

Falla o lentitud degradación de rendimiento Equipos que presentan novedades con el desempeño optimo y presentan lentitud.

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 Impresora:
Debido al traslado se realizo actividad de configuración de impresoras instaladas por cambio de nombre.

8. Medios de seguimiento



Portal Web:
Consulta de casos por medio del portal Web de Servicios y Soluciones en Línea **https://serviciosysolucionesenlinea.sic.gov.co/asmscustomer/index.html#/**



Llamada: (Con novedad**)**
Consulta de caso por medio de contacto a la línea de Mesa de Servicio PBX 6015870000 Ext 10502 opción 2



Correo:
Consulta de casos por medio de correo electrónico mesadeservicios@sic.gov.co

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

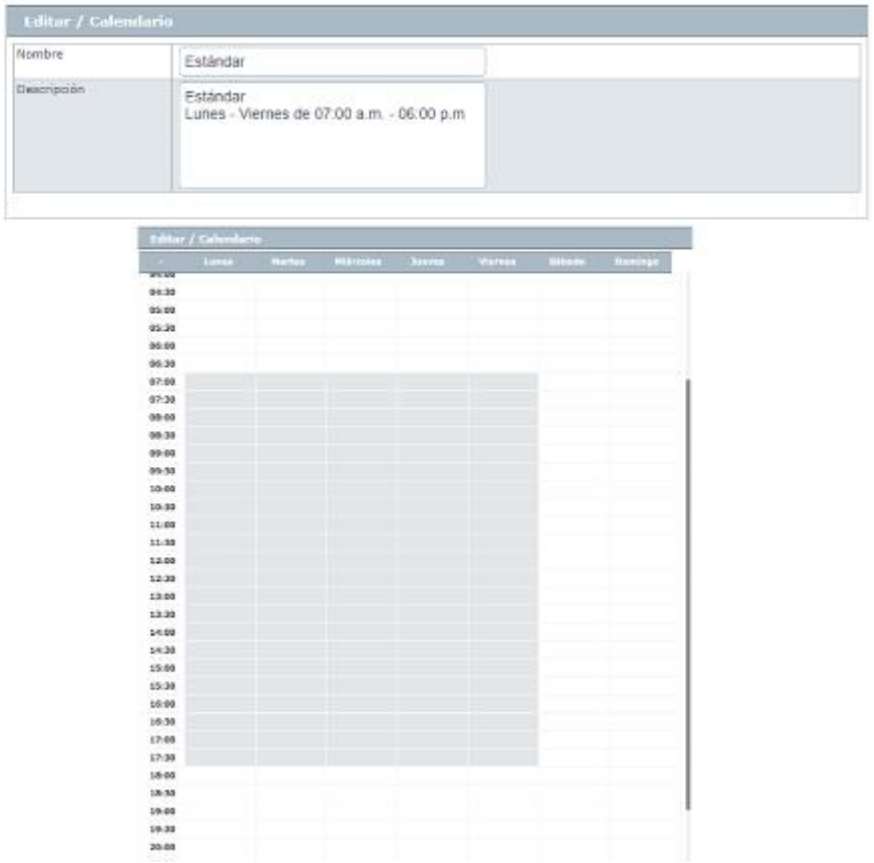
Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registr
✔	120	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	29/08/2023 9:54:50	27/04/2023 15:50:54	INCIDENTES
✔	121	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	17/07/2023 14:50:13	27/04/2023 16:15:31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

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.

11. 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
- Actualización Troncal SIP Movistar

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 6-11-2025	Fecha 6-11-2025	Fecha 6-11-2025
lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio