Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MEJORA CONTINUA

UT INFOHC

Angie Tatiana Castellanos Toquica

OCTUBRE - 2025

Superintendencia de Industria y Comercio

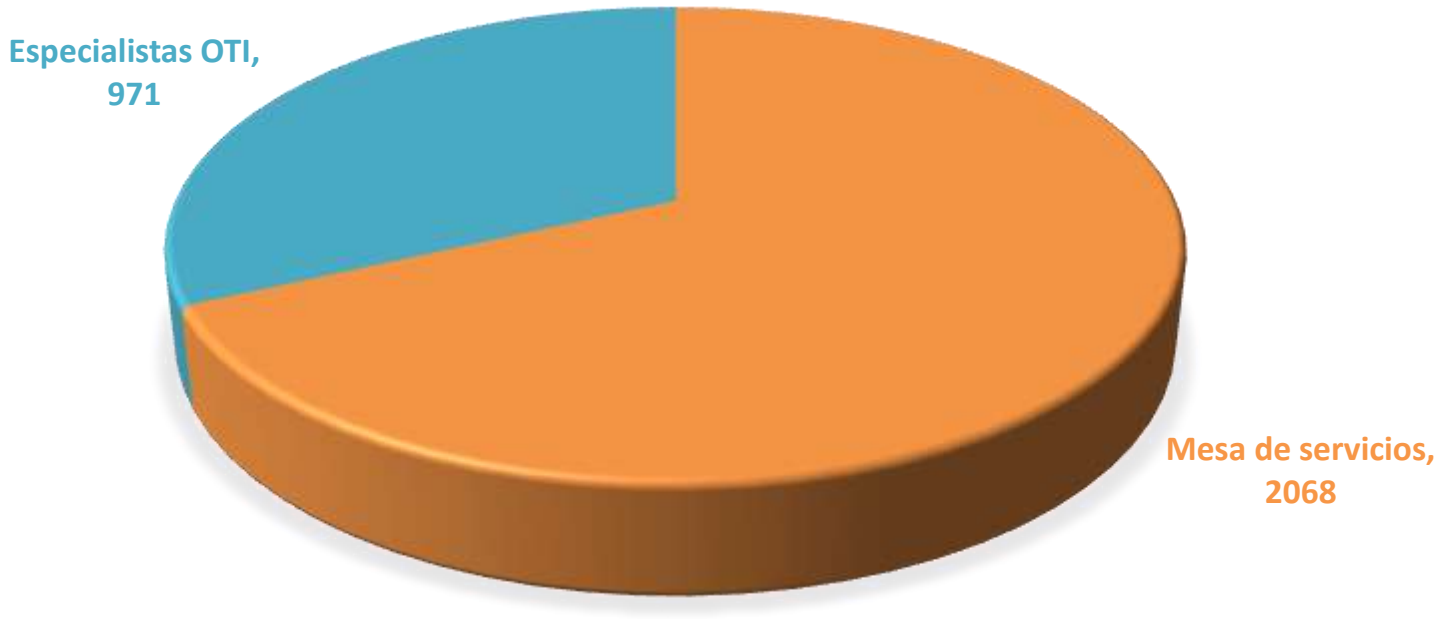
- **Contenido**

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

1. Estadísticas

1.1 Solicitudes Cerradas – OPE-OTI

- En el transcurso del mes de octubre se identifican **3039** 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



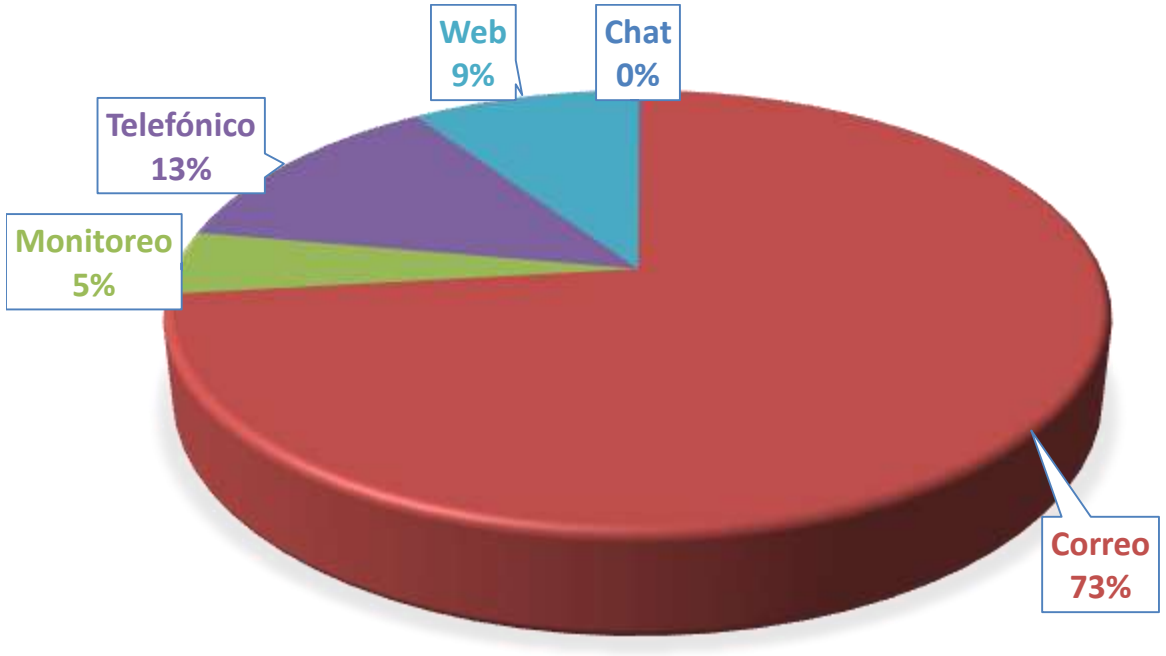
TOTAL 3039

Gráfica No. 3 SOL_CERR

Anexo-Productividad_Octubre_2025

1.4 vías de ingreso

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



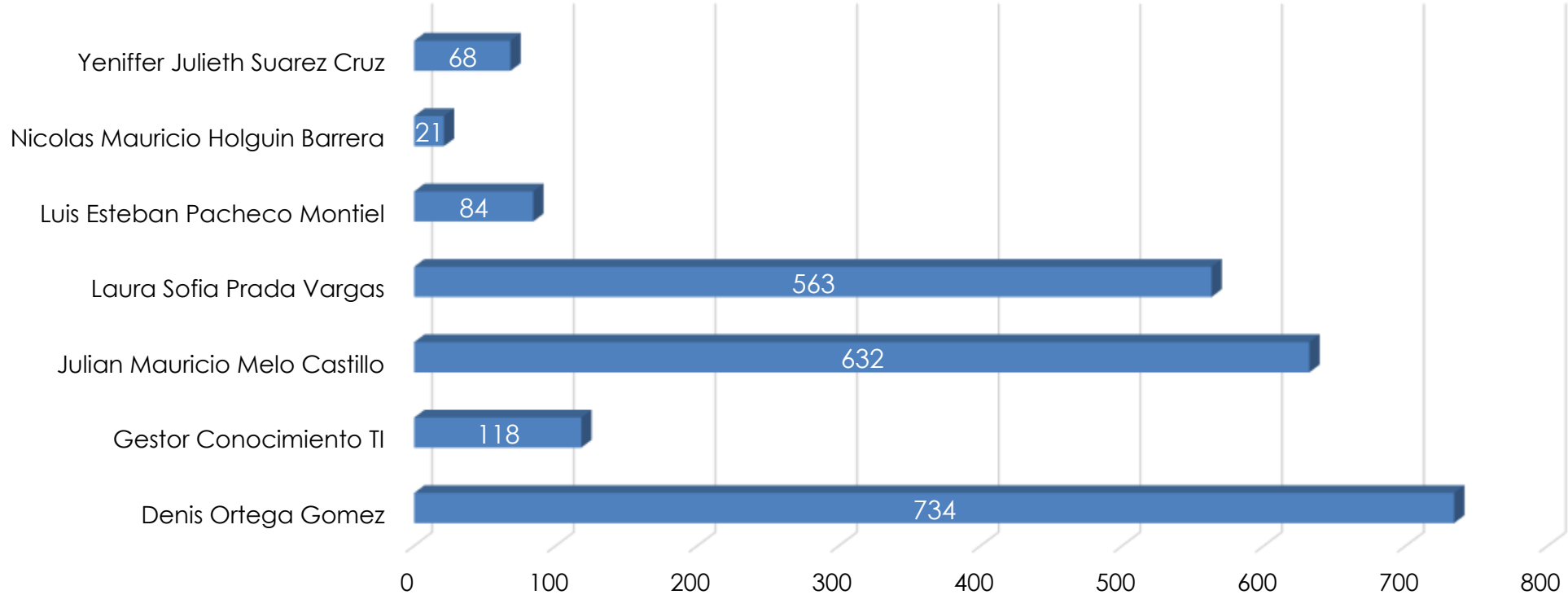
Gráfica No. 4 SOL_CERR_OPE_OTI

NOTA: Se evidencia una diferencia entre la cantidad de llamadas atendidas y los casos registrados vía telefónica, debido a que algunos requerimientos, especialmente los relacionados con Gestión de Accesos, deben ser asociados a una solicitud principal.

Anexo-Productividad_Octubre_2025

1.5 Productividad Mesa de Servicios

- En el transcurso del mes de octubre se identifican **2220** solicitudes registradas por vía Mail, en la siguiente gráfica se muestra la productividad por agente en la primera atención de correo electrónico.



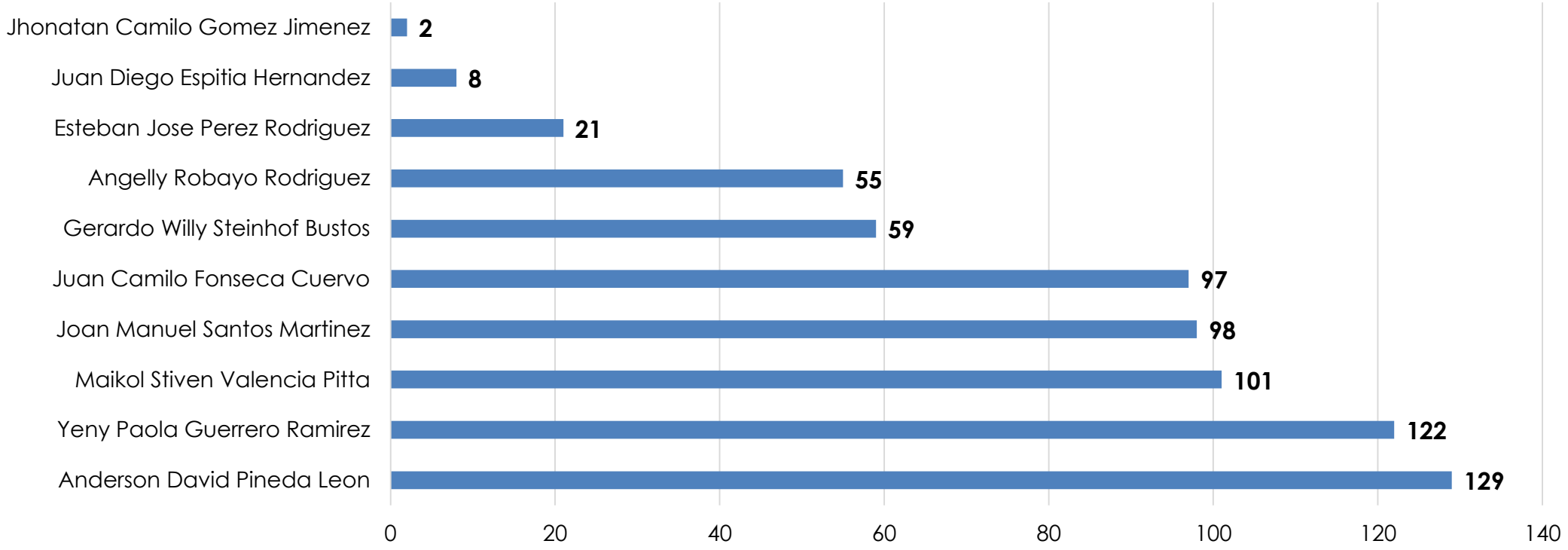
Gráfica No. 5 Productividad Mesa

Cabe mencionar que los casos a nombre de Gestor Conocimiento TI corresponde a la creación de los correos automáticos a raíz de la configuración del **Case Creator** con el implementador de Aranda

Anexo-Productividad_Octubre_2025

1.6 Productividad Soporte en Sitio

- En el transcurso del mes de octubre se identifican **692** solicitudes registradas, en la siguiente gráfica se muestra la productividad por agente en soporte en sitio.

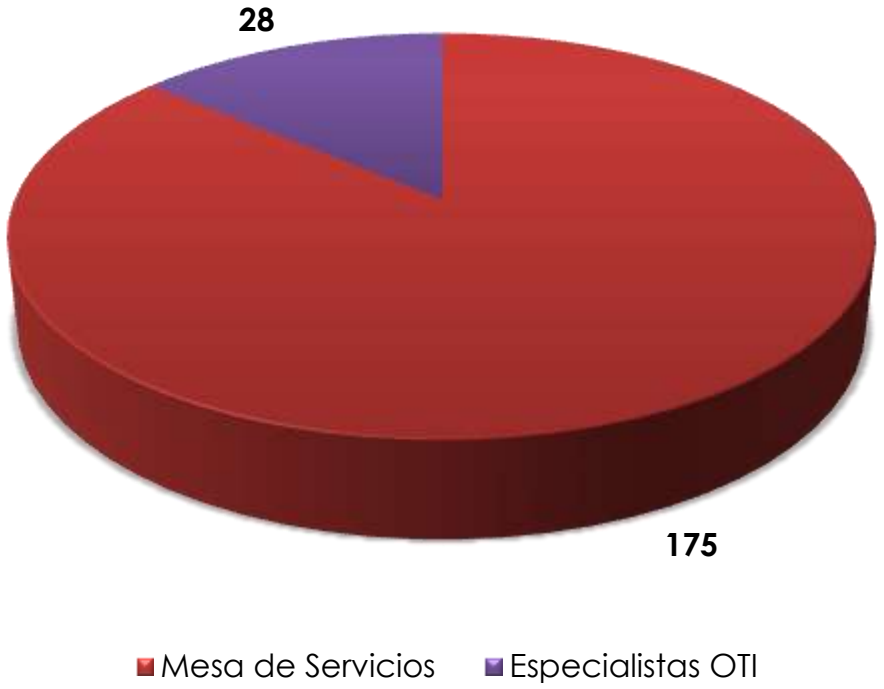


Gráfica No. 6 Productividad Mesa

Anexo-Productividad_Octubre_2025

1.7 Seguimiento Encuestas respondidas OPE - OTI

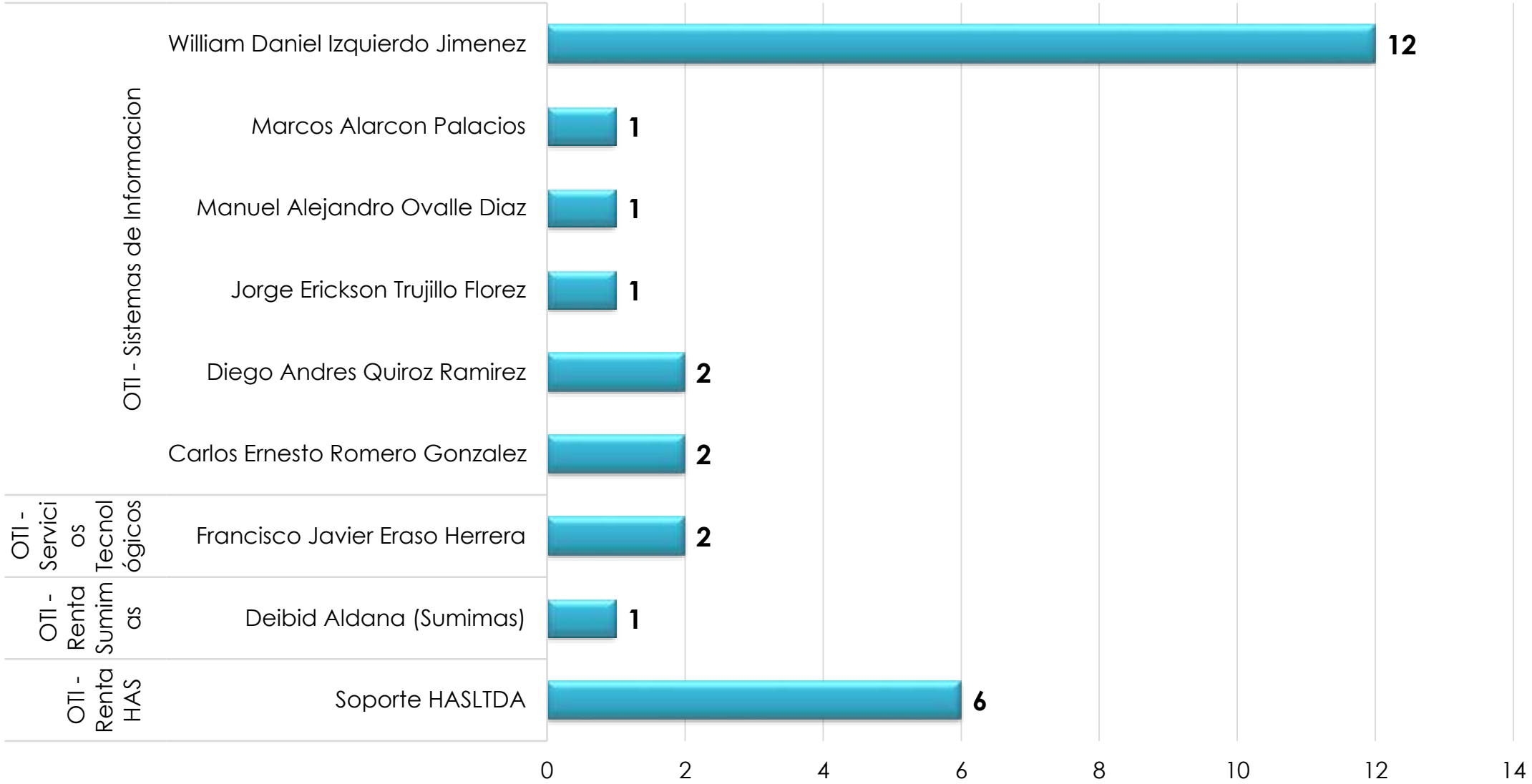
Para el mes de octubre se registran **204** encuestas contestadas, así:



Gráfica No. 7 encuestas ope_oti

Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

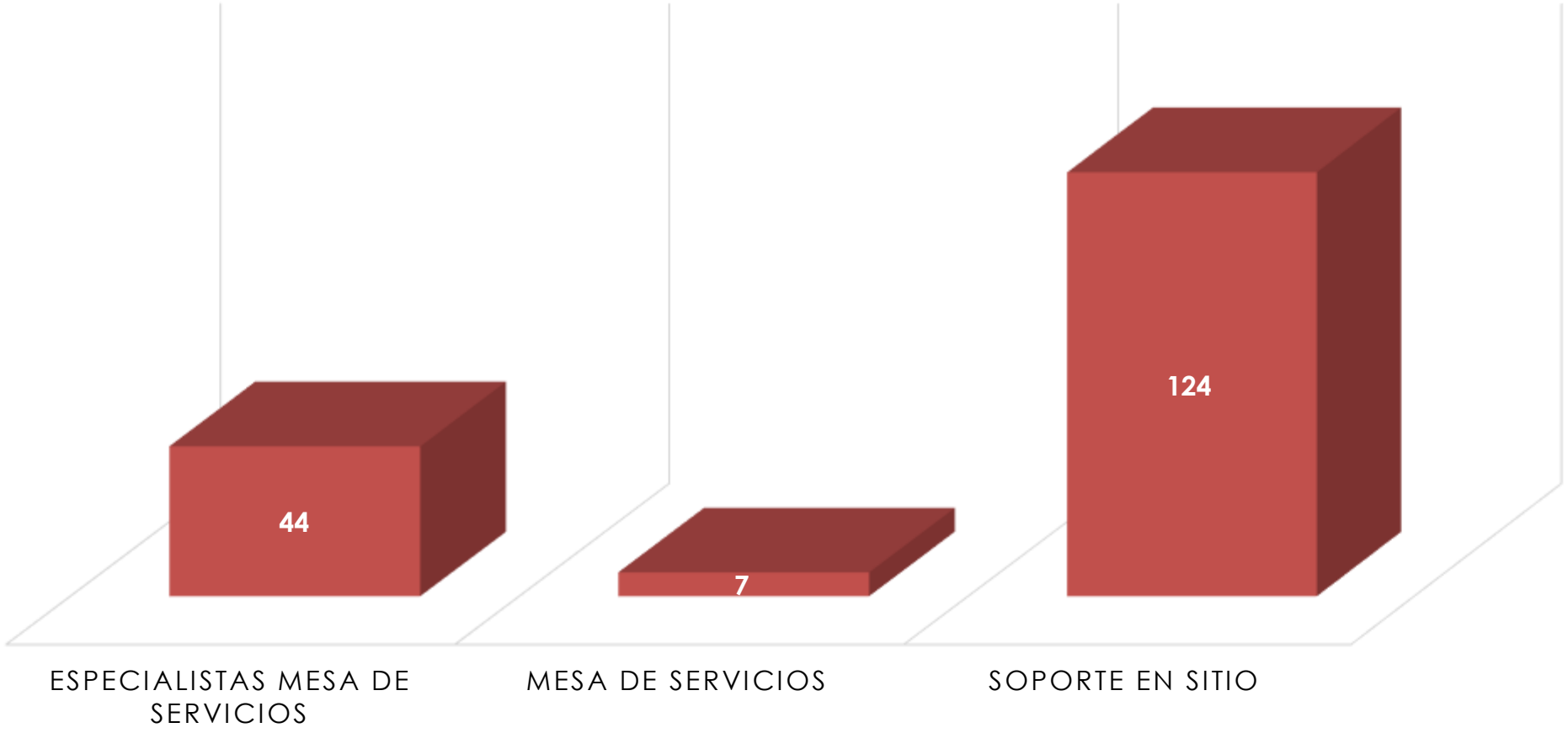
1.8 Seguimiento Encuestas respondidas Grupos OTI



Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

1.9 Seguimiento Encuestas Grupos - OPE

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



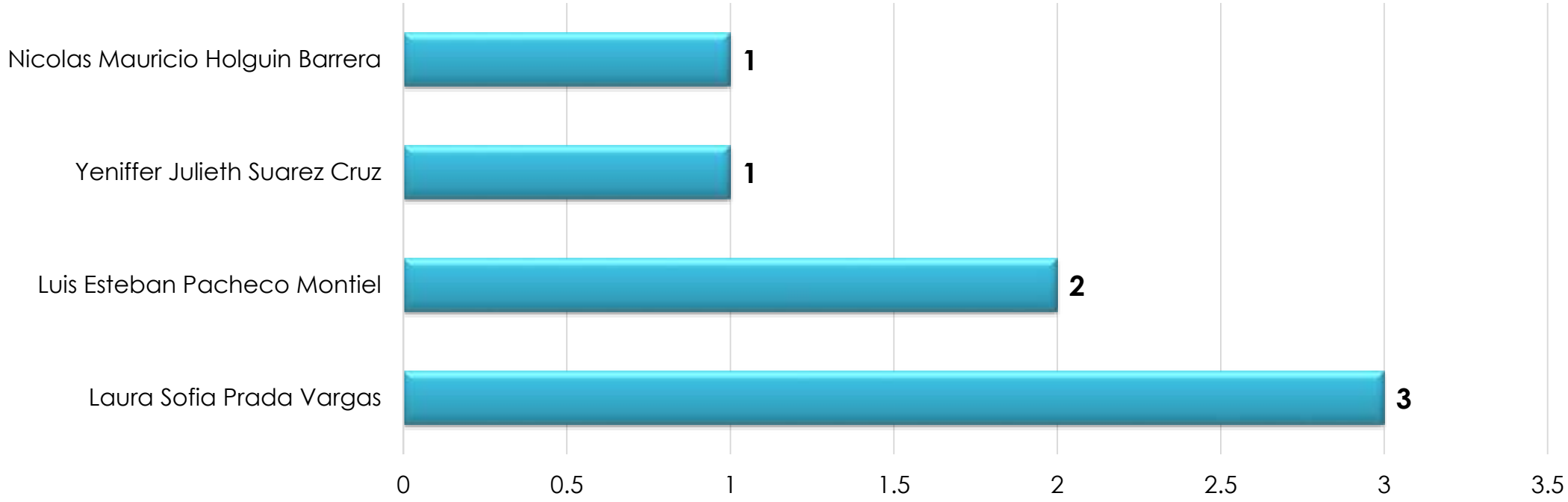
Gráfica No. 9 encuestas OPE_Aranda

Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

1.10 Seguimiento Encuestas N1

Se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los casos gestionados por N1 - Mesa de Servicios, como insumo para identificar oportunidades de mejora en la atención.





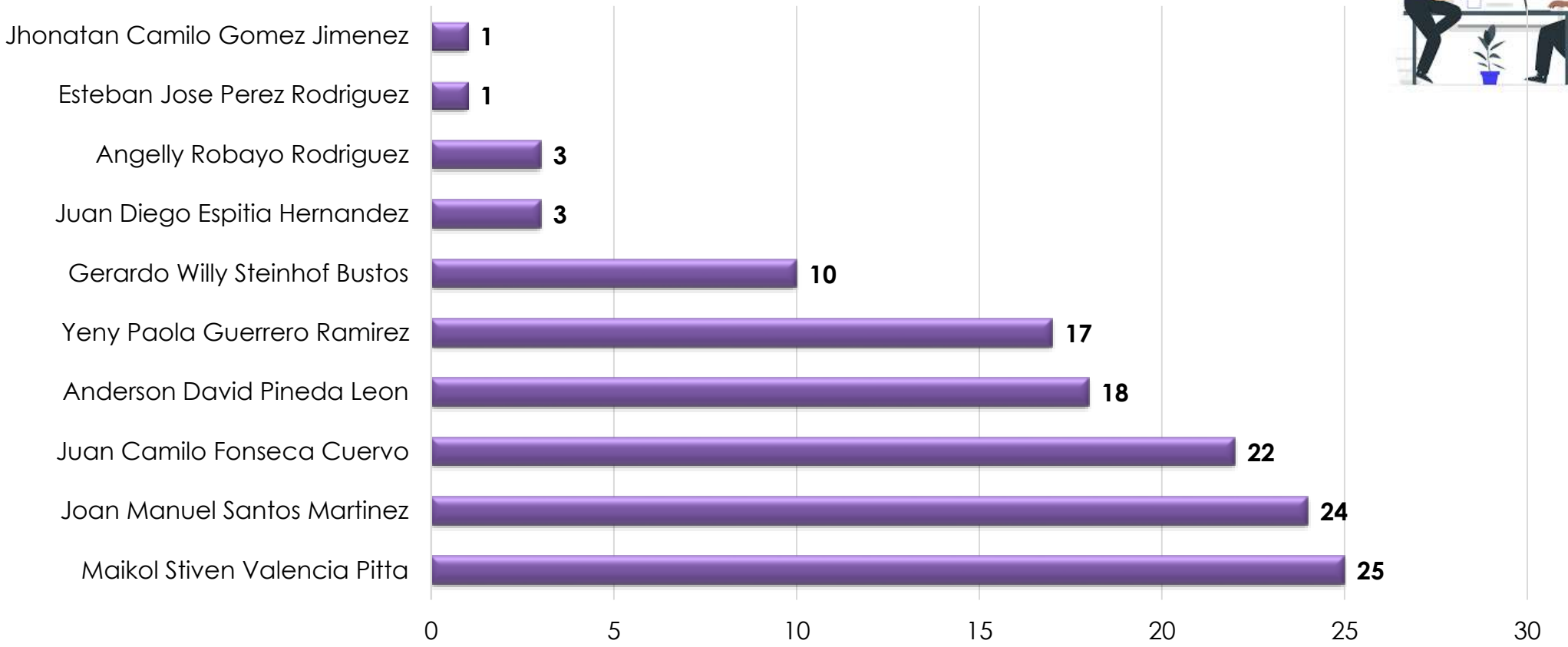
Gráfica No. 10 encuestas OPE

Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

1.11 Seguimiento Encuestas N2

Se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a los casos atendidos por el grupo de Soporte en Sitio, con el fin de evaluar la percepción del servicio.





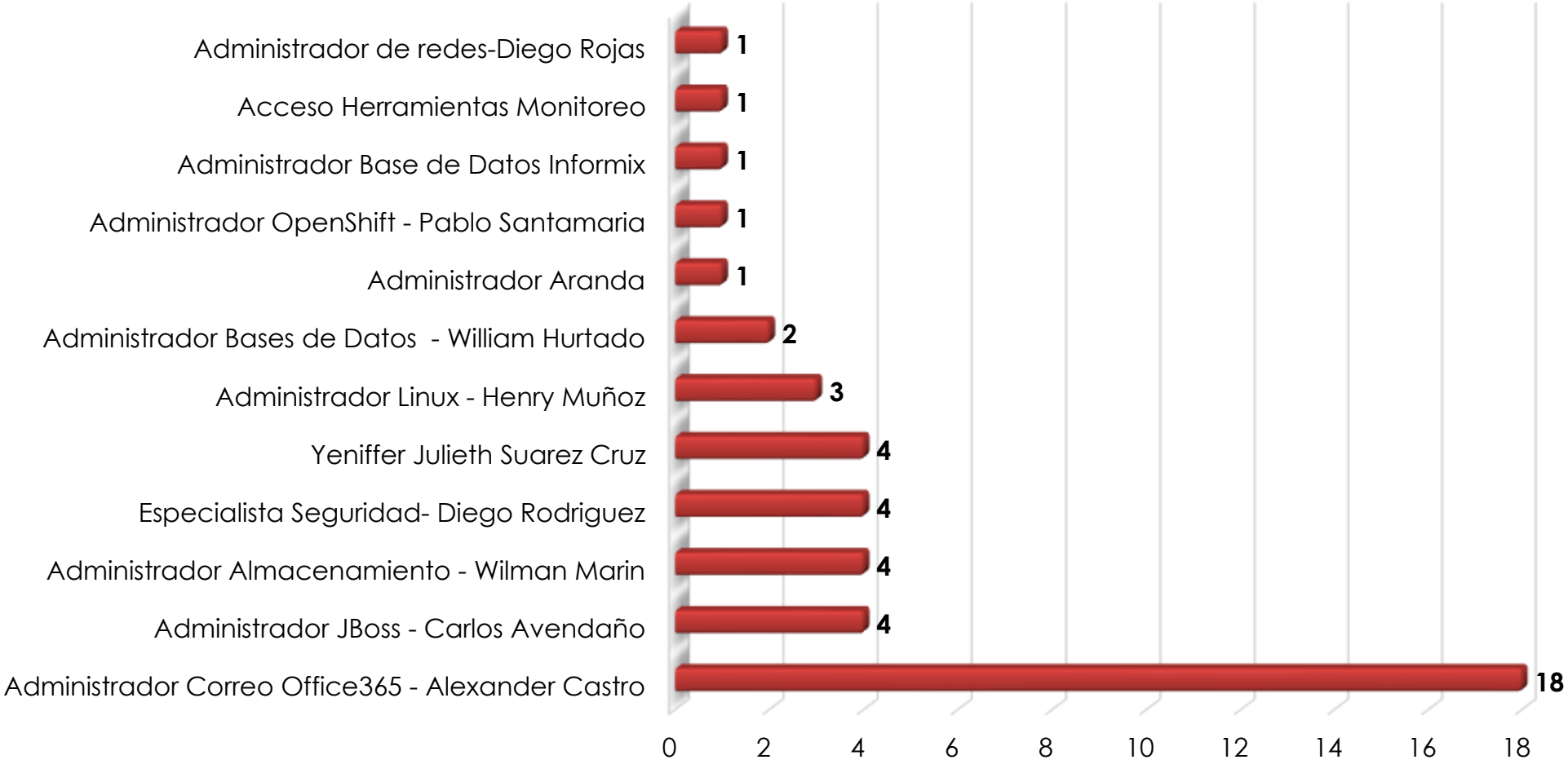
Gráfica No. 11. Encuestas N2

Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

1.12 Seguimiento Encuestas N3

Se incluyen los resultados de las encuestas aplicadas a los casos escalados a especialistas, permitiendo medir la satisfacción del usuario final y orientar acciones de mejora en la atención especializada.





Gráfica No. 13. Encuestas N3

Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

1.13 Seguimiento Felicitaciones Mesa de Servicios OPE

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

1.14 Seguimiento Quejas Mesa de Servicios OPE

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. Gracias	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.

Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025

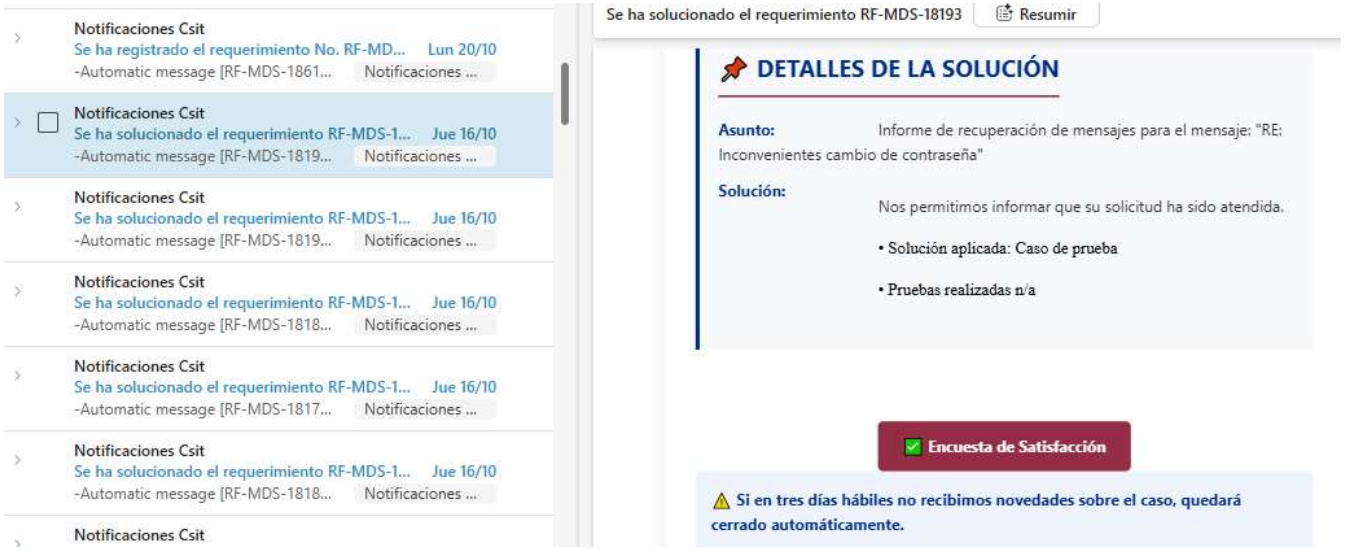
2. Actividades del mes

- **Seguimiento a Encuestas**

Durante el seguimiento a las encuestas se detecto inconveniente por parte del proveedor Aranda, el cual fue reportado bajo el **PM-108058-19-202319**

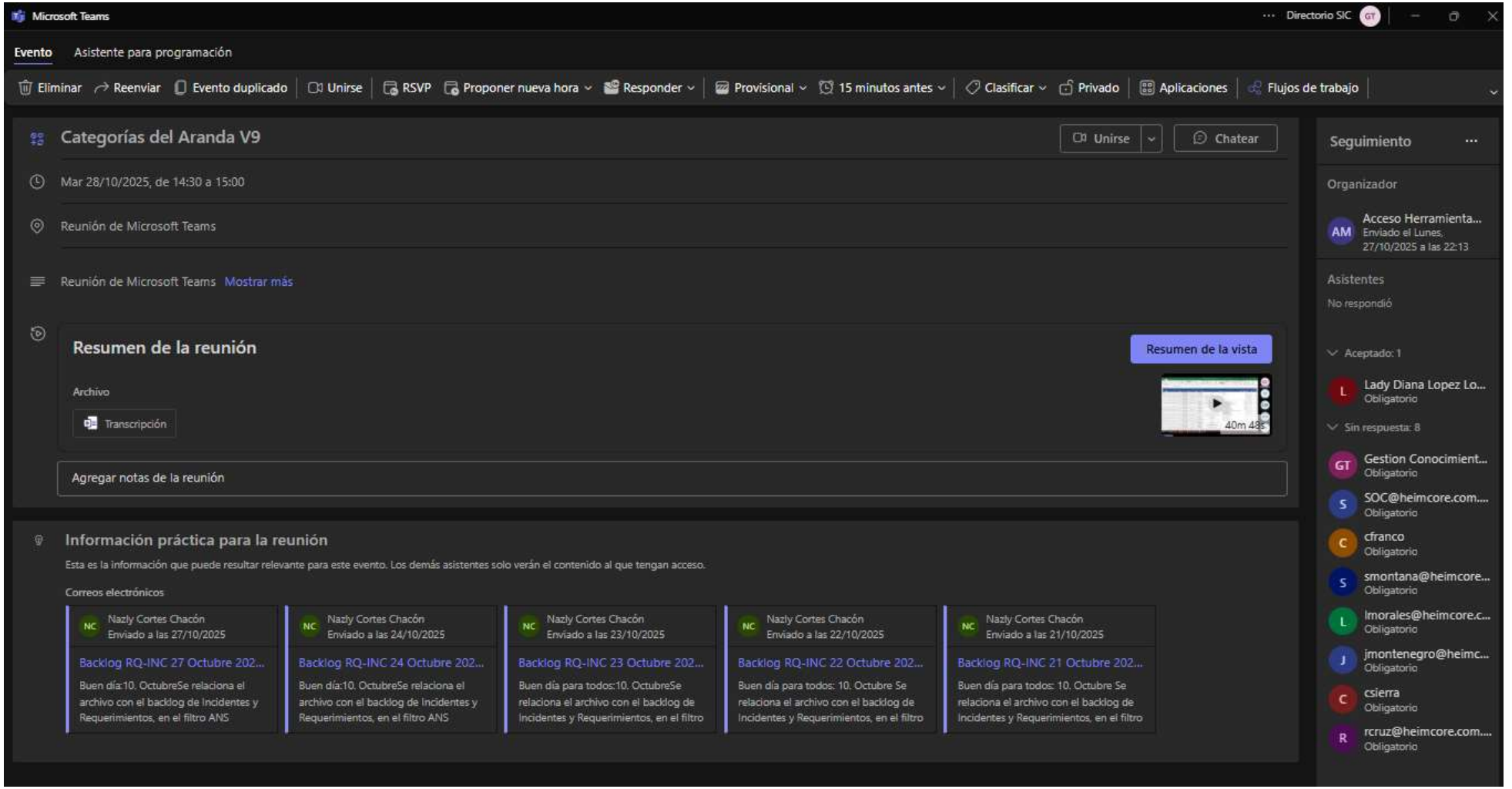
> Buen dia,
>
> A la fecha los ambientes cloud de Aranda presentan una falla en la redirección al enlace de encuestas que provoca que no sea posible responder esta misma desde el navegador web, este problema está asociado bajo el número de caso en fabrica **PM-108058-19-202319** en el cual están trabajando para liberar y desplegar una solución lo más pronto posible.
>
> Como alternativa les puedo sugerir que los usuarios respondan a la encuesta desde la interfaz de cliente si así lo desean.

Se identifica que los casos que ya se encuentran en estado cerrado, aun permite responder la encuesta. Para el mes de noviembre se continúan los ajustes con el implementador KGV en conjunto con el proveedor Aranda.



- **Refuerzo y capacitación**

Se realiza capacitación sobre uso de categorías, matriz de escalamiento y uso correcto de campos al momento de registrar casos en Aranda, dirigida al grupo OPE – NOC.



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	IMPACTO	ACTIVIDADES	PRODUCTO ESPERADO
Gestora KM, Gestora Mejora Continua	Cambio y rotación constante del personal que atiende casos en mesa de servicios, lo que ha generado brechas en el conocimiento operativo y técnico, afectando la atención y resolución eficiente de los casos.	La rotación frecuente del personal impide la consolidación del conocimiento, lo que conlleva a errores recurrentes en la gestión de casos, uso inadecuado de la herramienta, y dificultades para aplicar correctamente los procedimientos establecidos. Esto exige reforzar el acompañamiento formativo y operativo	UTINFOHC	1. Validar el plan de capacitación actual frente a los perfiles de los colaboradores	Documento plan de capacitación, con priorización de módulos clave para personal
				2. Realizar diagnóstico de conocimientos previos del nuevo personal (checklist o encuesta rápida)	Informe de diagnóstico por persona con nivel de conocimiento y necesidades puntuales
				3. Ejecutar talleres de refuerzo para personal	Evidencia de asistencia, material de formación, lista de participantes
				4. Documentar los refuerzos ejecutados con temas, responsables y nivel de avance	Informe de avance del refuerzo con cronograma y cumplimiento por taller
				5. Realizar retroalimentación post-taller para validar comprensión (quiz, práctica guiada, etc.)	Resultados de evaluación de comprensión y recomendaciones
				6. Habilitar un espacio de consulta continua (Repositorio, canal interno, acompañamiento)	Repositorio compartido con recursos actualizados y acceso controlado
				7. Socializar resultados del refuerzo y definir próximos pasos para garantizar sostenibilidad	Acta de socialización y recomendaciones finales para seguimiento

Tabla 4. Plan mejora

ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2025OCT31

QUIEN EJECUTA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA CAUSAS	IMPACTO	ACTIVIDADES	PRODUCTO ESPERADO
Gestor KM y Mejora Continua, Gestora Cambios y Gestora Incidentes	Ya se cuenta con la nueva base de conocimiento en Aranda 9. Se requiere recolectar, clasificar y depurar todos los documentos almacenados en la versión anterior (Aranda 8) con el fin de asegurar la migración organizada y útil de la información, garantizando la vigencia, trazabilidad y facilidad de consulta para los grupos de atención.	La actualización de la herramienta a Aranda 9 implicó la creación de una nueva base de conocimiento estructurada. Sin embargo, los documentos disponibles en Aranda 8 no fueron depurados previamente, por lo que pueden existir archivos obsoletos, duplicados o sin control de versión. Esta situación impide garantizar que la información migrada cumpla con estándares de calidad, vigencia y utilidad operativa.	UTINFOHC	1. Recolectar todos los documentos almacenados en la base de conocimiento de Aranda 8	Inventario consolidado de documentos extraídos de Aranda 8
				2. Clasificar los documentos según tipo (manual técnico, manual de usuario, informes, etc.)	Documentos organizados por categorías
				3. Verificar vigencia, duplicidad y versión oficial de cada documento	Listado de documentos vigentes, obsoletos y sin versión controlada
				4. Depurar los documentos que no cumplen criterios de calidad o están duplicados	Relación de documentos eliminados o archivados como históricos
				5. Establecer la trazabilidad del documento: fuente, responsable, y fecha de última actualización	Registro detallado por documento con metadatos trazables
				6. Validar con responsables de cada área la pertinencia y prioridad del documento a migrar	Validación formal por áreas responsables (actas o confirmación por correo)
				7. Preparar estructura de cargue para Aranda 9 (metadatos, formato estándar, categorías)	Carpeta lista para migración, con estructura normalizada
				8. Iniciar cargue progresivo en la base de conocimiento de Aranda 9	Registro de migración completada con fecha y responsable por documento

Tabla 4. Plan mejora

ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2025OCT31

- Continuamos a la espera sobre el avance de la actividad y el apoyo solicitado al grupo de Sistemas de Información.
- Se continua la consolidación de documentos (manuales técnicos, arquitectura y usuario) correspondientes al 2025, que provienen de los cambios ejecutados en el transcurso del año.
- Se inicia el cargue de informes actividades y manuales enviados por GIPI a la base de conocimiento de Aranda

4. Anexos

4. Anexos

1. Anexo - Reporte Encuestas_Queja Octubre_2025
2. Anexo-Productividad_Octubre_2025
3. ITSM_CSI_UT2778_PlanAcción_2025OCT31

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\10. Octubre\1.Anexos

SharePoint

https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EuProZafH4lCmRWTI_1HLzgBA-hxLh4S4IYc7hwbFGYNdw?e=t17EVl

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 01-11-2025	Fecha 01-11-2025	Fecha 01-11-2025
Gestion.conocimiento@sic.gov.co	Lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio