Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL
GESTIÓN MESA DE SERVICIO

UT INFOHC

Líder de Servicios y Gestión Operativa SIC

SEPTIEMBRE - 2026

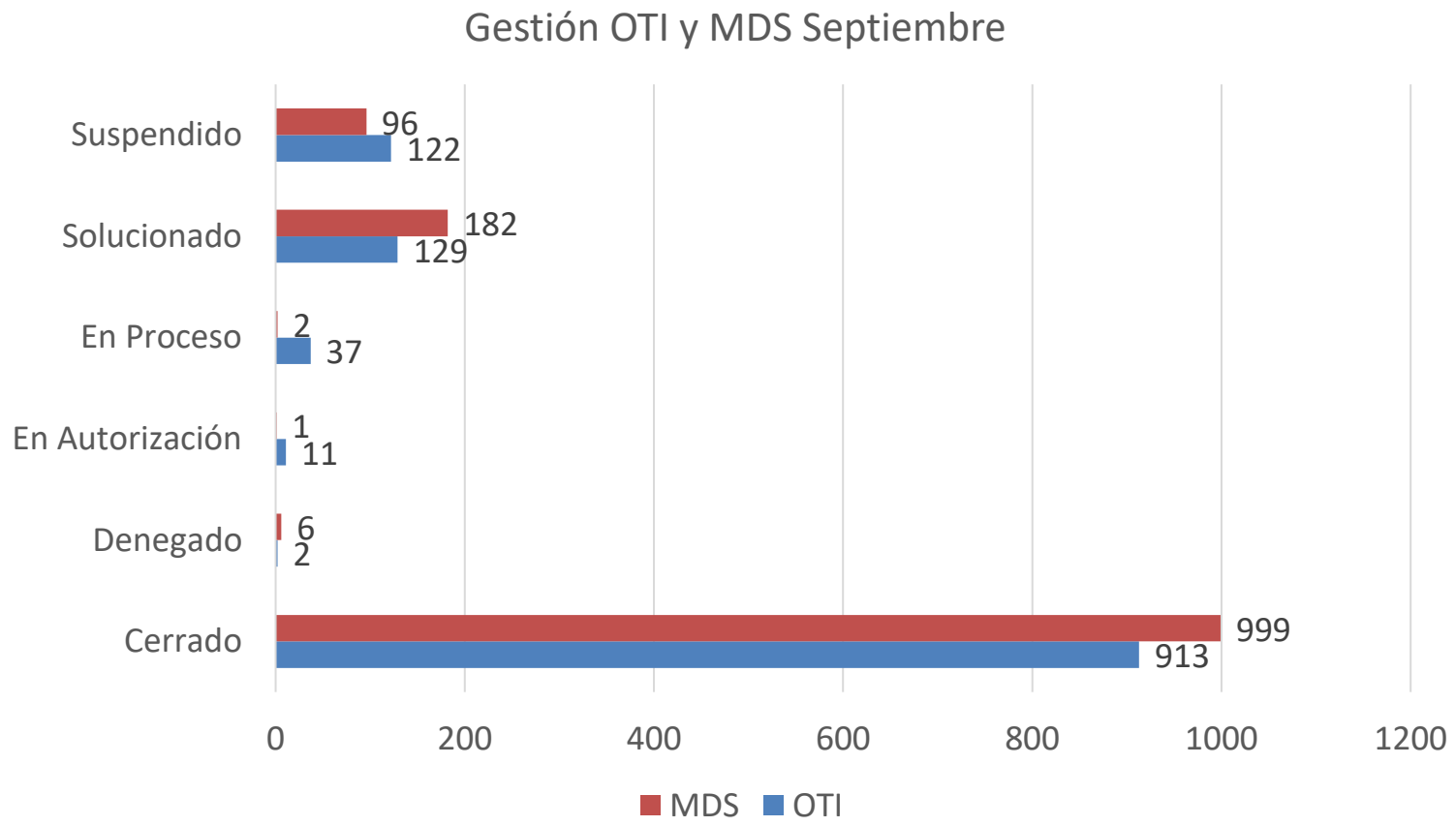
Superintendencia de Industria y Comercio

1. Contenido

1. Estadísticas Generales.
2. Estadístico por servicios.
3. Top de Incidentes – general.
4. Top de solicitudes – general.
5. Incidentes soporte en sitio.
6. Solicitudes soporte en sitio
7. Obligaciones contractuales.
8. Anexos.

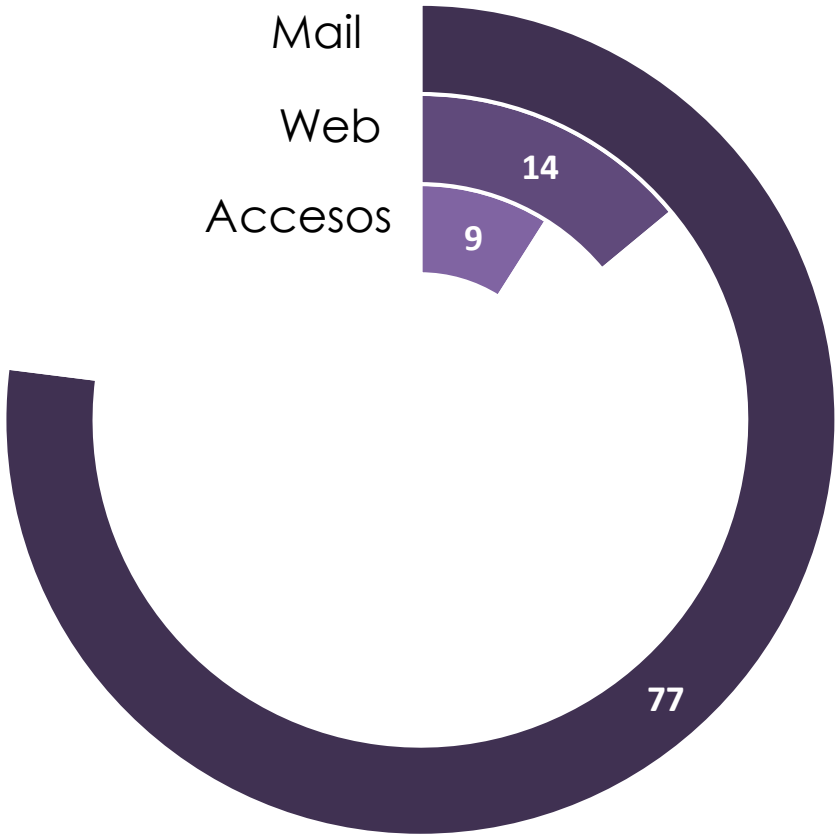
1. Estadísticas Generales

En la gráfica 1, se evidencian los estados de los casos recibidos en el mes de septiembre, de 2500, se observan 1181 casos atendidos por la Mesa de Servicios, de los cuales se encuentran 999 cerrados y 182 en estado solucionado. Obteniendo el 92% de solución desde la Mesa de Servicios.

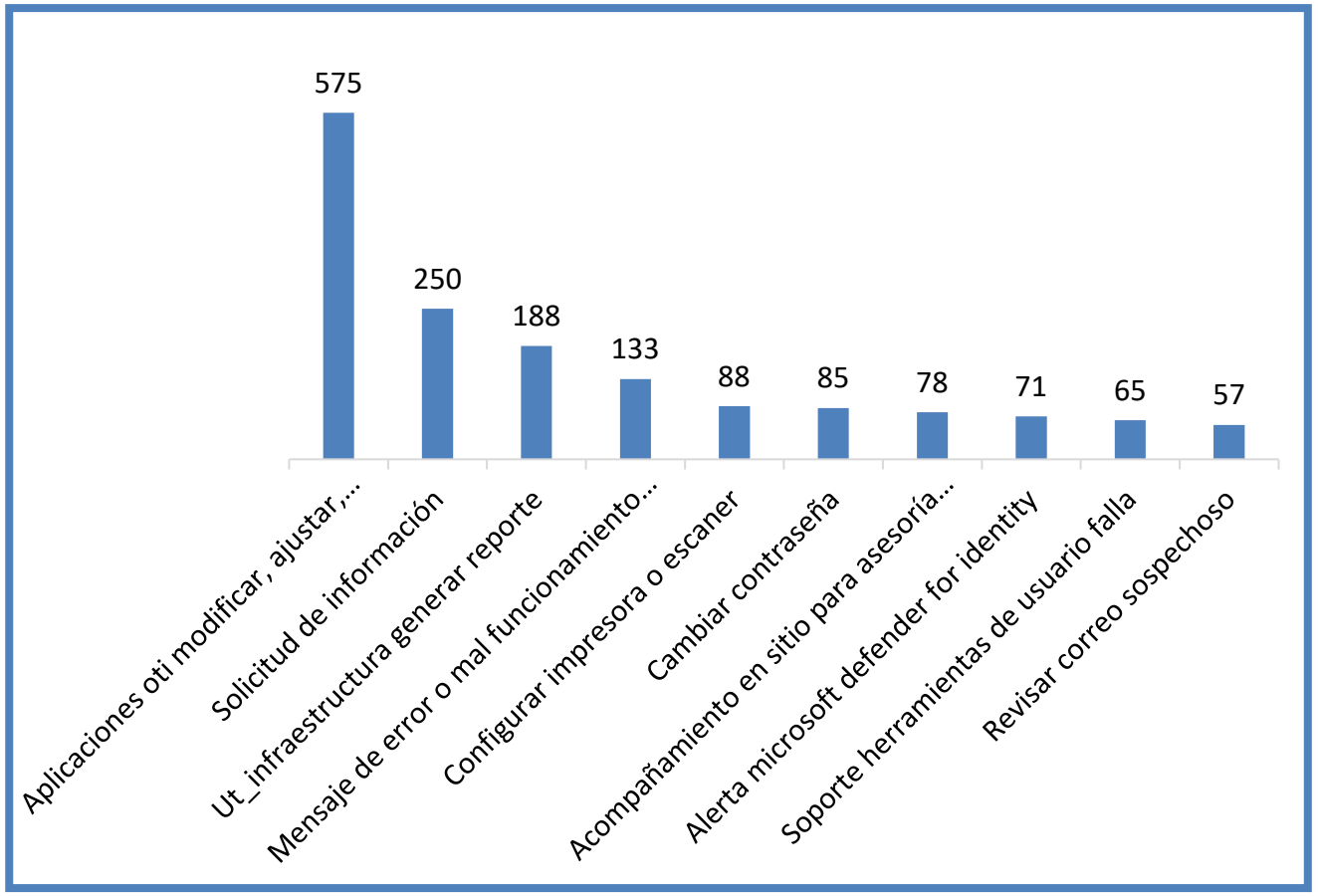


1. Estadísticas Generales

En la gráfica 2, se evidencian los medios de registro de servicio, siendo los más utilizados por correo 77%, seguido de Aranda web con el 14% y finalizando con Accesos con un 9%.



2. Estadísticas por servicios



En la gráfica No. 3, 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.

575

Soporte Herramientas de usuario – Solicitud de Información

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

250

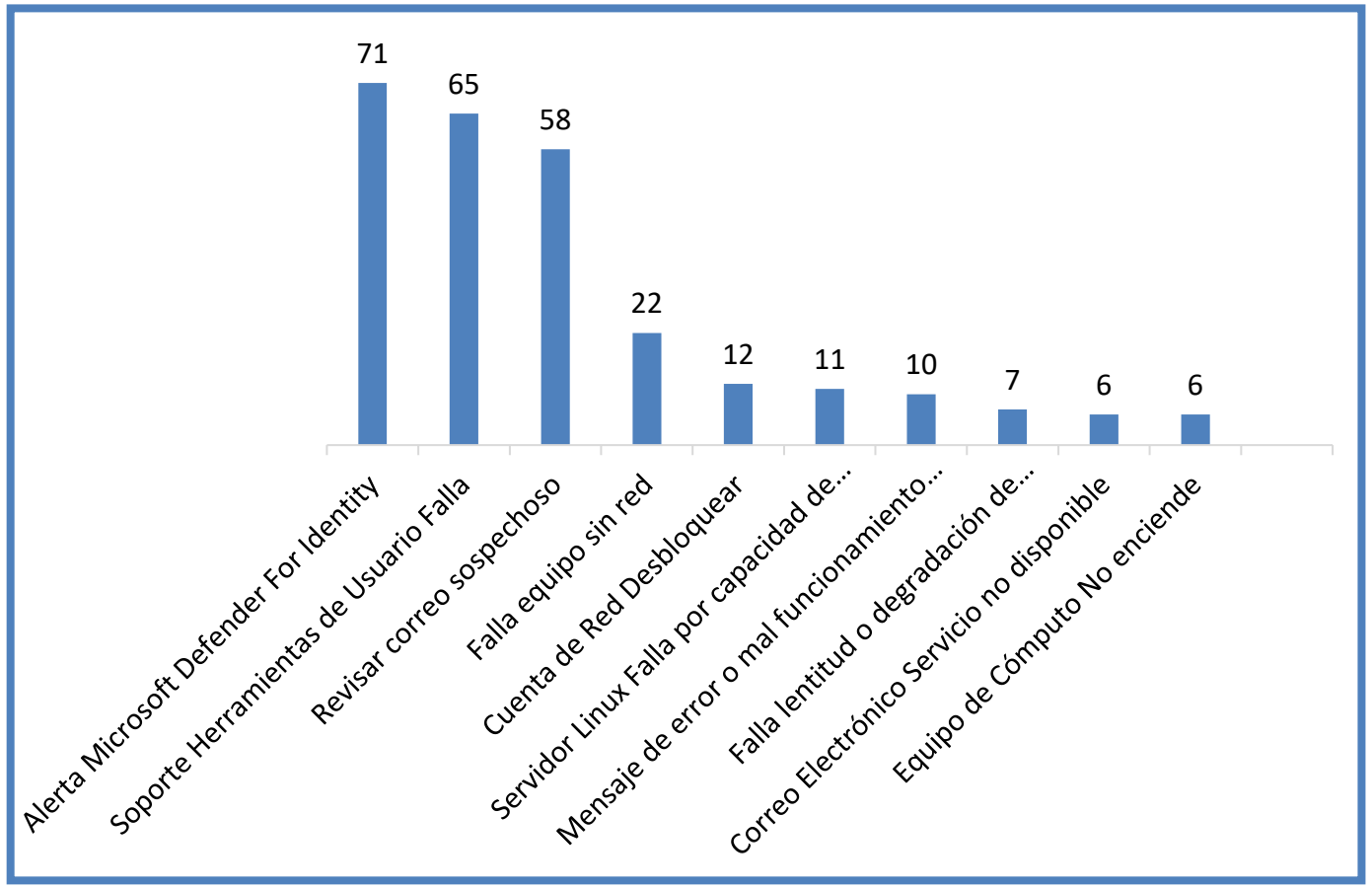
UT Infraestructura – generar reporte

Esta categoría está asociada a los casos registrados por solicitudes de reportería de plataformas para responder radicados o tutelas.

188

3. TOP 10 de Incidentes - Generales

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



Alertas 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.

71

Soporte Herramientas - Falla

Afectaciones relacionadas temas ofimáticos, solucionados por el grupo de Soporte en Sitio.

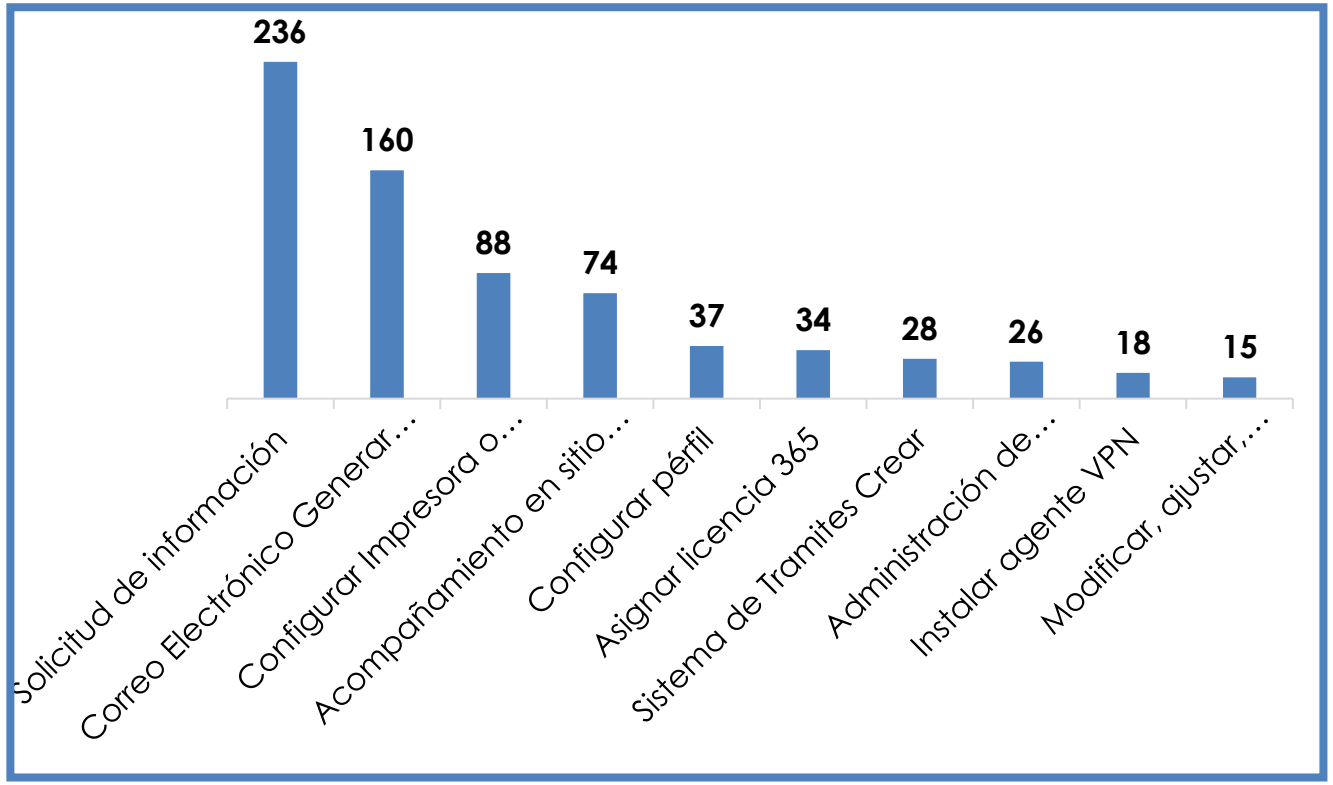
65

Revisar correo sospechoso

Afectaciones reportadas por pruebas Phising realizadas en el mes de septiembre.

58

4. TOP 10 de Solicitudes - Generales



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

Soporte Herramientas de usuario – Solicitud de Información

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

236

Generar reporte Office

Casos creados por solicitudes de reportes en correo electrónico, esto debido a alguna petición o manejo de quejas.

160

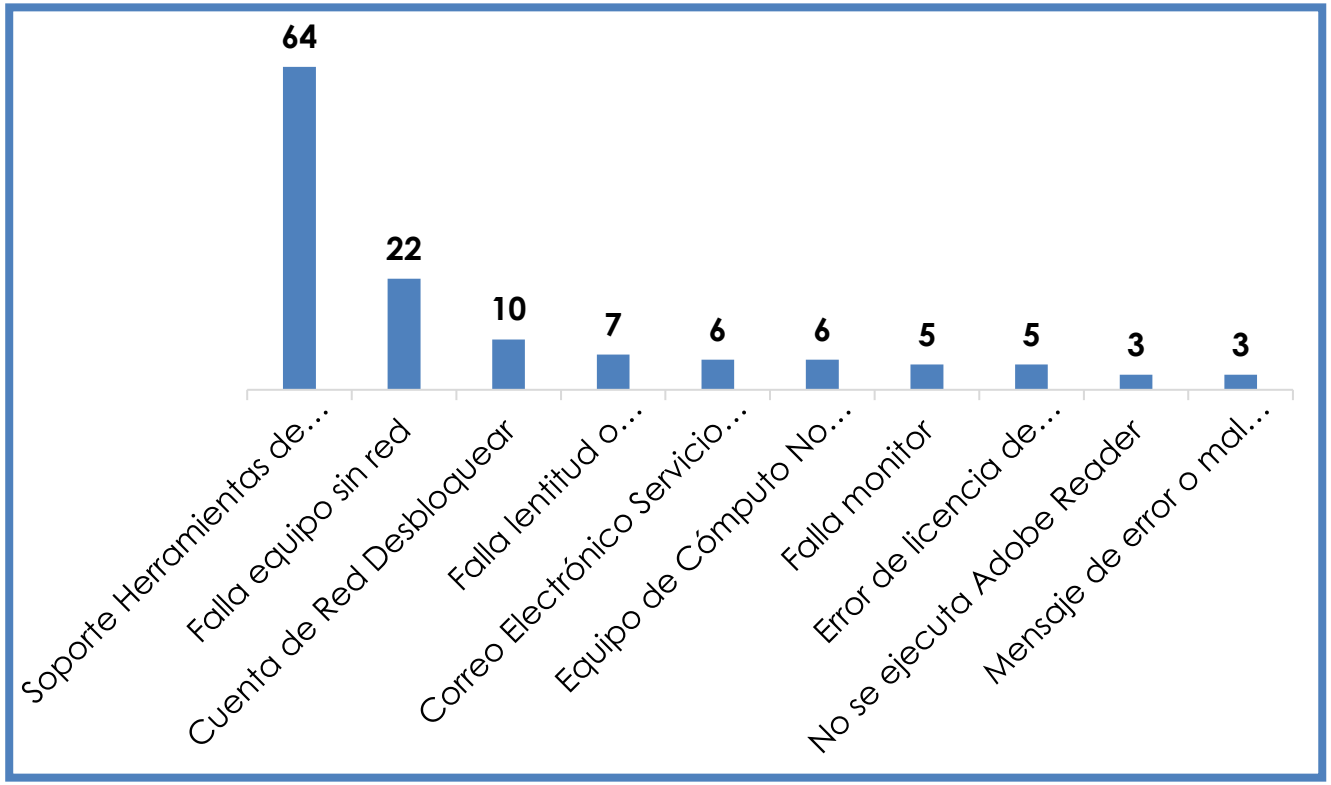
Configurar Impresora o Escáner

Apoyo brindado por el personal de soporte en sitio, en la configuración de las impresoras suministradas por el nuevo proveedor.

88

5. Incidentes soporte en sitio

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

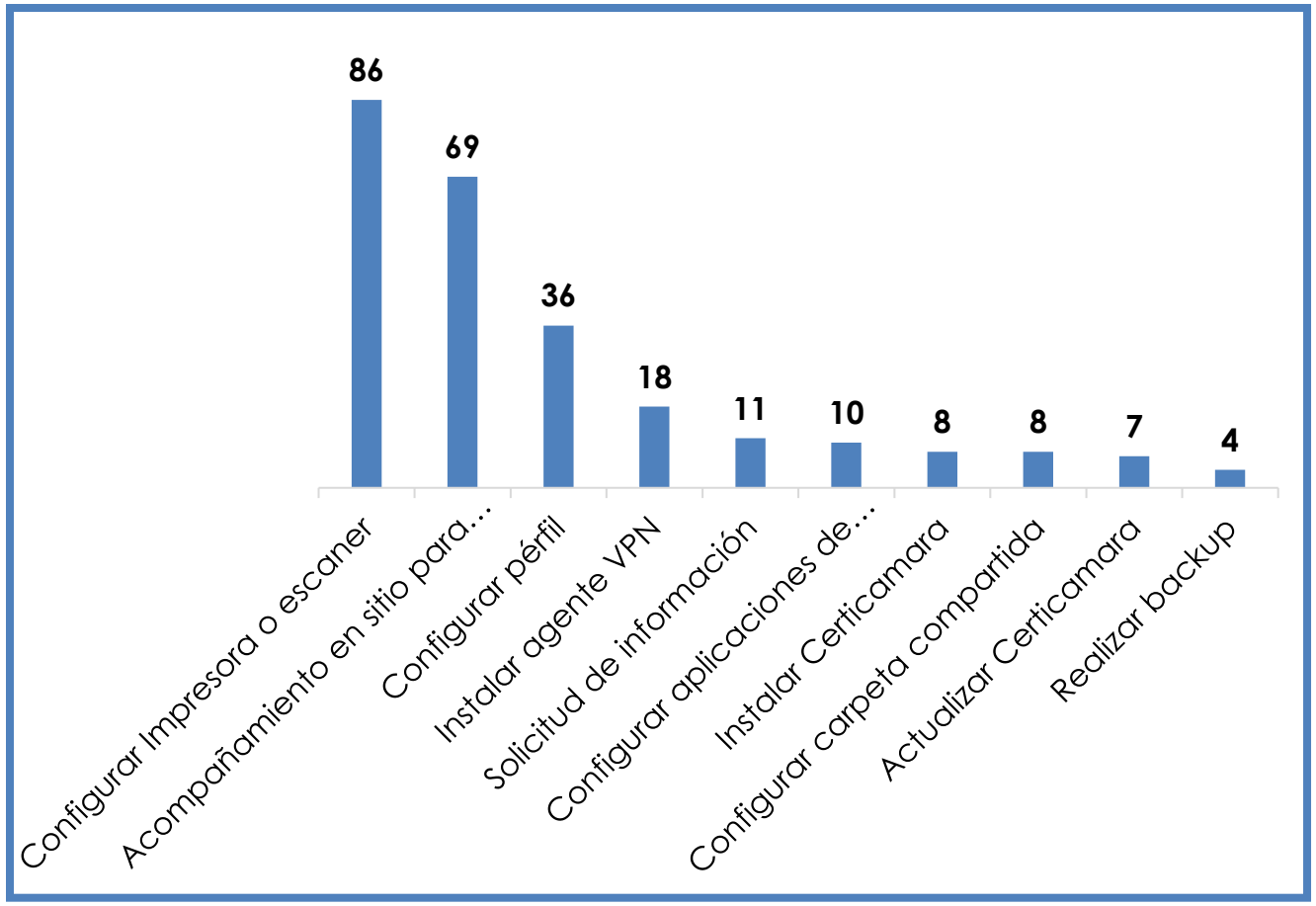


Soporte Herramientas Falla
Afectaciones reportadas por novedades o inconvenientes en los aplicativos o herramientas de ofimática.

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, por autenticación con DA.

6. Solicitudes soporte en sitio

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



Configurar Impresora o Escáner: Apoyo brindado por el personal de soporte en sitio, en la configuración de las impresoras suministradas por el nuevo proveedor.

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.

7. 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

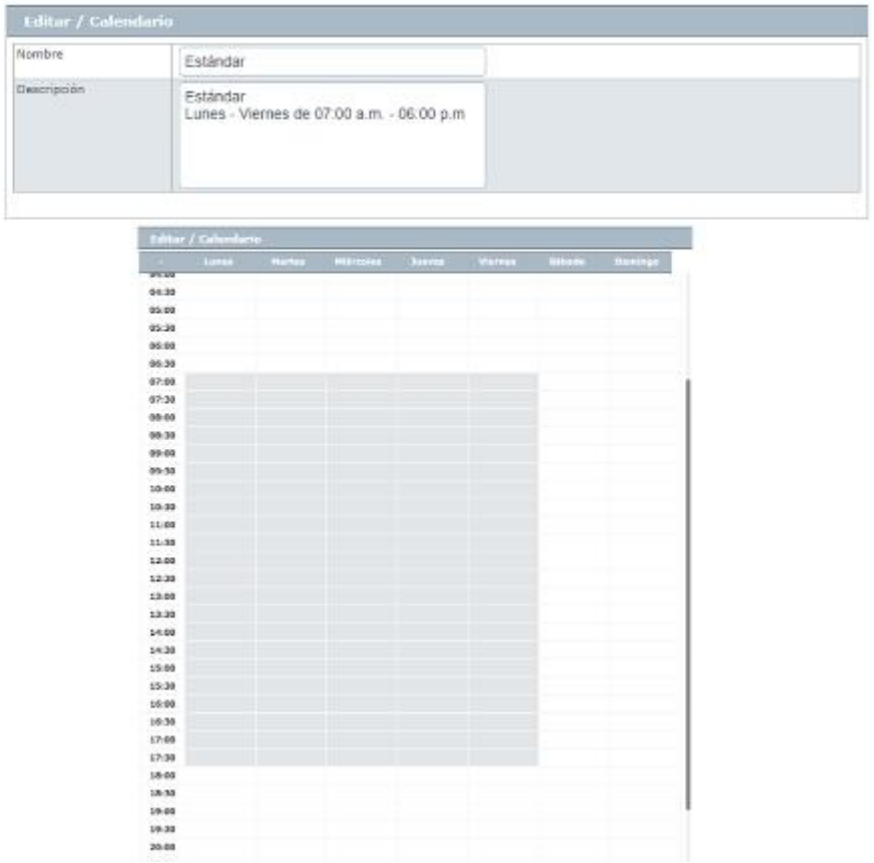
Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registr
✔	120	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	29/08/2023 9:54:50	27/04/2023 15:50:54	INCIDENTES
✔	121	(ESTADO <> CERRADO AND ESTADO <> Solucionado) AND PROGRESO = 90	17/07/2023 14:50:13	27/04/2023 16:15:31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

7. 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.

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#/**



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

8. Anexos

- Malla de turnos mesa de servicio y soporte en sitio.
- 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 2-10-2026	Fecha 2-10-2026	Fecha 2-10-2026
lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio