

Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

INFORME MENSUAL GESTIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

UT INFOHC

Junio - 2024

Contenido

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos
2. Indicadores de Infraestructura Tecnológica
3. Indicadores de Disponibilidad
4. Indicadores Disposiciones Transversales
5. Cálculos manuales
6. Cálculos disponibilidad
7. Eventos relevantes Indisponibilidad
8. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora
9. Anexos

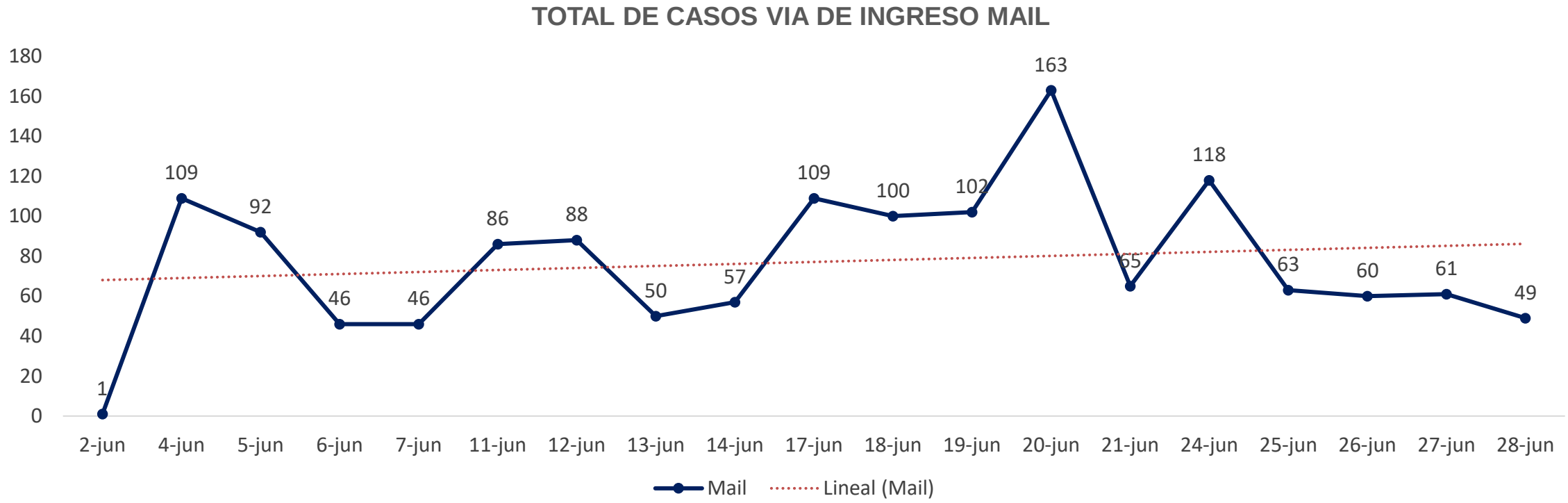
1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores Telefónicos				
% Tiempo de respuesta.	**97,00%**	98,71%	Informe Diario MDS Junio 2024	Para el mes Junio de 2024 el total de llamadas recibidas fue de 819.
Efectividad de las llamadas.	**97,00%**	98,60%	Informe Diario MDS Junio 2024	Para el mes Junio de 2024 el total de llamadas recibidas fue de 819.

Tabla 1. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

El reporte de la cantidad de llamadas recibidas y la duración se relaciona en el informe 06. Informe Diario MDS Junio 2024.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos



En el mes de junio de 2024, se presentó una afectación en el servicio de llamadas en la línea 5870000, durante los días 17, 18, 19, 20, 21 y 24, bajo el masivo 86852. Se remitió banner a los usuarios de la SIC informando sobre la afectación en las llamadas al PBX a través de la MDS y se relacionaron los canales de atención habilitados: el correo electrónico mesadeservicios@sic.gov.co y la página web https://aranda.sic.gov.co/USDKV8/#1/login La causa raíz se debe a la falla en la fibra óptica con el proveedor Movistar y la solución a la afectación estuvo a cargo de la dirección administrativa bajo la gestión del contrato con el operador de Movistar.

Al realizar un comparativo de la cantidad de casos recibidos durante el periodo de la afectación, se evidenció un incremento en los casos ingresados por la vía de correo electrónico. El promedio de casos recibidos por día es de 77 casos; sin embargo, durante este periodo, el promedio diario ascendió a 110 casos (ver Gráfica 1).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.	**97,00%**	97,93%	Maestro de Casos (Cálculo de ANS Junio 2024)	Durante el mes de Junio de 2024 se atendieron 2.509 registros de los cuales 52 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Mail y Web. Se agrega de manera manual 42 casos que no se gestionaron de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio.

Tabla 2. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

Para el indicador tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios en el mes de Junio de 2024 se atendieron 1.465 casos vía mail, 1423 casos se atendieron dentro del tiempo de atención estimado, 42 casos se atendieron después del tiempo de atención estimado, el cálculo realizado se encuentra en el anexo: 07. Cálculo de ANS Junio 2024 (Hoja Recalculo Atención).

Se ajusta manualmente el caso 229194, ya que el operador SOC, al generarlo por error, colocó la vía de ingreso como "llamada", cuando la manera correcta era "monitoreo".

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).	**97,00%**	100%	SolCerradas (Cálculo De ANS Junio 2024)	Durante el mes Junio de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 23 incidentes, de los cuales ninguno no se solucionó fuera del ANS establecido.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios (Nivel I)	**97,00%**	100%	SolCerradas (Cálculo De ANS Junio 2024)	Durante el mes Junio de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 413 requerimientos, de los cuales ninguno no se solucionó fuera del ANS establecido.
Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	**97,00%**	98,69%	SolCerradas (Cálculo De ANS Junio 2024)	Durante el mes de Junio de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionó 229 incidentes, de los cuales 3 no se solucionaron dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 2 requerimiento que no se gestionó de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio.
Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II)	**97,00%**	98,47%	SolCerradas (Cálculo De ANS Junio 2024)	Durante el mes de Junio de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionaron 326 requerimientos, de los cuales 5 no se solucionó dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 1 requerimiento que no se gestionó de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio. Se incluye para el mes de Junio los grupos resolutores OPE-Administración de Inventarios.

Tabla 3. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	**95,00%**	97,71%	Reporte Encuestas Junio 2024	El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 97,71%, dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas contestadas para los grupos OPE, tomando como base 196 encuestas, 166 de estas satisfactorias.**

Tabla 4. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

**Durante el mes de Junio de 2024 fueron registrados por los usuarios 2.024 casos entre incidentes y solicitudes, de estos se recibió respuesta mediante la encuesta de satisfacción a 296 casos que equivalen al 6,16% del total de encuestas contestadas; 30 para los grupos OTI y 166 para grupos UT-INFOHC.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.	**2,00%**	0,62%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Junio de 2024, se reportaron 1.855 casos solucionados por los grupos OPE, 12 de estos casos reabiertos.
Calidad en la gestión de garantías.	**97,00%**	N/A	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	No hay solicitudes en el mes
Tasa vencimiento (backlog)	**5,00%**	1,67%	Reporte de Backlog Junio 2024	El Backlog de casos para el mes de Junio es de 60 de los cuales 1 tienen el ANS vencido.
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	**95,00%**	95,03%	Reporte Suspendidos Junio 2024	Para el mes de junio de 2024, se reporta un total de 885 casos que pasaron a estado suspendido. Se realiza para validar que cumplan con la política de suspendidos (nota de justificación de suspensión completa - nota pública - "Correcta categorización (suspendido)"). De estos casos 44 casos no cumplen con los criterios establecidos, por lo que se procede a dejarlos en estado "EN PROCESO".

Tabla 5. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores de Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Eficiencia de Solución				
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**99,07%**	SolCerradas (Cálculo de ANS Junio 2024)	Durante el mes de Junio de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 428 incidentes, de los cuales 4 no se solucionario dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 2 requerimiento que no se gestionó de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**98,68%**	SolCerradas (Cálculo de ANS Junio 2024)	Durante el mes de Junio de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 605 requerimientos, de los cuales 8 no se solucionaron dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 2 requerimiento que no se gestionó de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio.

Tabla 6. Cumplimiento ANS Indicadores de Eficiencia de Solución Infraestructura

2. Indicadores de Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica (Cumplimiento del avance en cronograma del mantenimiento proyectado y aprobado)	**95,00%**	**100%**	Cronograma Mantenimiento Preventivo Infraestructura Tecnológica en proceso de generación.	En el mes de junio, conforme al cronograma establecido, se realizó el mantenimiento de 61 equipos de cómputo según lo previsto.

Tabla 7. Cumplimiento ANS Indicadores de Eficiencia de Solución Infraestructura

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JUNIO 2024**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero de control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de la solución de Virtualización	**99,60%**	98,942%	Sin Casos en el mes	98,942%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Junio de 2024, se valida la información que se obtiene de los casos que ingresan por llamada, mail y web, se utiliza formula: $\frac{(\text{Minutos Mes} * \text{Cantidad Componentes}) - \text{Minutos de Atención}}{(\text{Minutos Mes} * \text{Componentes})}$
Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica	**99,60%**	100%	Sin Casos en el mes	100%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	**99,60%**	100%	99,971%	99,986%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	**99,60%**	99,778%	Sin Casos en el mes	99,778%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Administración de servicios de nube	**99,60%**	99,564%	99,959%	99,761%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de las Bases de Datos	**99,60%**	100%	99,996%	99,998%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de red eléctrica	**99,60%**	99,527%	99,808%	99,667%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 8. Cumplimiento ANS Indicadores de Disponibilidad

Para la disponibilidad de red eléctrica se agregó a PRTG los sensores "Sonda local (Sonda local) » OPENSHIFT » UPS-1“, Sonda local (Sonda local) » OPENSHIFT » UPS-2, "Sonda local (Sonda local) » OPENSHIFT » Aires Manejadora 2“, "Sonda local (Sonda local) » y OPENSHIFT » Aires Manejadora 1" sobre los cuales se realiza el cálculo de la disponibilidad.

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024						
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JUNIO 2024**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero De control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	**99,60%**	99,725%	99,948%	99,836%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Junio de 2024, se valida la información que se obtiene de los casos que ingresan por llamada, mail y web, se utiliza formula: $\frac{(\text{Minutos Mes} * \text{Cantidad Componentes}) - \text{Minutos de Atención}}{(\text{Minutos Mes} * \text{Componentes})}$
Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	**99,60%**	99,888%	Sin Casos en el mes	99,888%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad Seguridad perimetral	**99,60%**	99,415%	99,898%	99,657%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de servidores	**99,60%**	99,954%	99,998%	99,976%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de la red LAN	**99,60%**	99,538%	99,995%	99,766%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones misionales	**99,60%**	99,729%	99,956%	99,842%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de cableado Estructurado	**99,60%**	99,435%	99,972%	99,703%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	**99,60%**	99,989%	Sin Casos en el mes	99,989%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 9. Cumplimiento ANS Indicadores de Disponibilidad

3. Indicadores de Disponibilidad

Solicitud de Excepción para el indicador de disponibilidad en la herramienta de monitoreo PRTG correspondientes al mes de junio de 2024. Durante este período, la disponibilidad de la siguiente solucione presentó una afectación inferior a la meta del 99.60% y es Disponibilidad de Virtualización: 98.942%.

Causas Principales de la Disminución de Disponibilidad

- Virtualización: La causa principal de esta disminución se debe:

Durante las revisiones técnicas llevadas a cabo por el NOC y los especialistas, se identificó que la herramienta de monitoreo PRTG estaba generando falsos positivos en cuanto a la disponibilidad (ping) de los hipervisores. Se realizaron diversas validaciones a nivel de infraestructura y se confirmó que los sistemas no habían presentado indisponibilidades. Estas novedades fueron informadas a los ingenieros Francisco Malaver y Alexander Ardila de la SIC, quienes corroboraron lo identificado en la herramienta de monitoreo PRTG.
Para mitigar este impacto, a partir de julio se propuso un ajuste en los parámetros de los tiempos de medición (milisegundos), el cual fue aprobado por la SIC. Actualmente, este ajuste está en proceso de seguimiento para confirmar si soluciona las falsas alertas de indisponibilidad generadas.

La documentación detallada sobre esta falla se encuentra adjunta en; el Anexo 02.1. INFORME OBLIGACION 1 - VIRTUALIZACION RHEV
Por lo tanto y Dada la naturaleza excepcional de estos eventos y su impacto en la disponibilidad de los servicios, solicitamos respetuosamente que se considere esta situación y se otorgue la excepción correspondiente para los indicadores afectados durante este período.

4. Indicadores Disposiciones Transversales

CUMPLIMIENTO DE ANS JUNIO 2024				
INDICADORES DISPOSICIONES TRANSVERSALES	**META**	**JUNIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Actualización inventario	**99,00%**	81,59%	Reporte inventario de equipos Junio 2024	A corte de junio de 2024, el inventario se desglosa de la siguiente manera: en la categoría de equipos de cómputo, se cuenta con un total de 1.495 unidades, de las cuales se tomó una muestra de 203 equipos, donde 14 presentaron novedades y 189 se encuentran en correcto estado. En cuanto a la infraestructura, se cuenta con 1.431 dispositivos, de los cuales se realizó una muestra de 381, con 114 dispositivos que generaron novedades y 267 que están en correcto estado.
Quejas sobre el servicio	**3,00%**	0,22%	Para el mes de Junio se Toma como muestra el reporte de encuestas del mes de Junio del 2024	El porcentaje de las quejas para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 0,22%, dato resultante del promedio de 4 quejas recibidas del servicio, sobre 1.855 solicitudes solucionadas en el periodo de la línea de servicio correspondiente.
Oportunidad en respuesta a requerimientos	**100%**	Entregados:24 No entregados:2	Reporte de Disposiciones Transversales Junio 2024	Para el mes de Junio de 2024, se recibieron 26 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria 24 y 2 no se entregaron dos en la fecha de compromiso.
Entrega de informes y planes	**100%**	Entregados:32 No entregados:3	Reporte de Disposiciones Transversales Junio 2024	Para el mes de Junio de 2024, se recibieron 35 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria 32 y no se entregaron 3 en la fecha de compromiso.
Rotación máxima	**Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada 6 meses**	100%	15. Base de personal Junio 2024	Para el mes de junio de 2024, al cierre del primer semestre del año, se llevaron a cabo dos rotaciones de personal: 1. La primera rotación fue solicitada por la supervisión el 6 de marzo de 2024, correspondiente al Líder de Servicio. 2. La segunda rotación ocurrió debido a la renuncia del Gerente de Proyectos el 30 de abril de 2024. No se presenta afectación al indicador.

Tabla 10. Cumplimiento ANS Indicadores Disposiciones Transversales

4. Indicadores Disposiciones Transversales

- Se evidencia afectación al indicador Actualización inventario, rango Menor de 86% con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 15 %.

- Se evidencia afectación al indicador Oportunidad en respuesta a requerimientos, rangos No entregados = 2 con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 2,5%.

- Se evidencia afectación al indicador Entrega de informes y planes, rangos No entregados ≥ 3 con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 3%.

5. Cálculos Manuales

- Durante el mes de Junio de 2024 se agrega de manera manual los tiempos de los correos que ingresan al buzón de correo de mesa de servicio, el cálculo realizado se evidencia en el archivo 08. Cálculo de ANS Junio de 2024 en el cual se encuentra la hoja Maestro de Casos donde se relacionan los casos atendidos durante el mes, en la columna BA se evidencian los minutos de diferencia entre la hora de recepción del correo y la hora de registro del caso en la herramienta de gestión Aranda teniendo en cuenta el horario de atención de la mesa de servicio a través de los agentes de soporte de primer nivel, en horario de 07:00 a.m. a las 06:00 p.m. de lunes a viernes, en la columna BB se encuentra la sumatoria de los minutos de atención real que entrega la herramienta de gestión Aranda (columna AN) y los minutos de diferencia que se encuentra en la columna BA, en la columna BC se encuentran las observaciones con respecto a la recepción del correo debido a que se pueden presentar fuera del horario ya establecido y mencionado, en la columna BD se encuentra la siguiente fórmula: =SI(BB>AL;"NO";"SI") indicando que si los minutos de la sumatoria de los minutos de atención real que entrega la herramienta de gestión Aranda (columna AN) y los minutos de diferencia que se encuentra en la columna BA son Junior a los minutos de atención estimado (columna AM) que entrega la herramienta de gestión Aranda, entregue el resultado NO que implicaría que no se cumple para ese caso el ANS tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios, por el contrario, si el resultado que entrega es SI implicaría que se cumple para ese caso el ANS tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.

El cálculo explicado solo aplica para los casos con vía de ingreso Mail.

5. Cálculos Manuales

- Durante el mes de Junio de 2024 se agrega de manera manual los tiempos de los correos que ingresan al buzón de correo de mesa de servicio, el cálculo realizado se evidencia en el archivo 08. Cálculo de ANS Junio 2024 en el cual en la hoja SolCerradas donde se encuentran relacionados todos los casos solucionados durante el mes, en la columna AM se encuentra el tiempo de atención estimado, en la columna AN se encuentra el tiempo de solución estimado, tiempos que entrega la herramienta de gestión Aranda, en la columna AS se encuentra la fórmula (=AM+AN) que es la sumatoria de los tiempos estimados de cada caso, en la columna AT se encuentra los minutos entre la fecha de recepción y la fecha de apertura del caso, en la columna AU se encuentra la fórmula (=AO+AT) que es la suma del tiempo de atención real más el tiempo de atención manual, en la columna AV se relaciona la suma del tiempo del caso en la herramienta de gestión Aranda (CURRENTTIME columna R) más el tiempo de atención manual (columna AU), en la columna AW se encuentra la fórmula =SI(AV<=AS;"1";"0") indicando que si los minutos de la sumatoria del tiempo del caso más el tiempo de atención manual (columna AU) son menor a los minutos estimados entregados por la herramienta de gestión Aranda (columna AS), entregue el resultado 1 que implicaría que se cumple para ese caso el ANS tiempo de solución para el grupo responsable del caso, por el contrario, si el resultado que entrega es 0 implicaría que no se cumple para ese caso el ANS tiempo de solución para el grupo responsable del caso, en la columna AX se deja el dato del cumplimiento o incumplimiento tal cual lo da la herramienta de gestión Aranda para las vías de ingreso llamada, Web y monitoreo, para la vida de ingreso mail se tiene en cuenta el resultado de cumplimiento de la columna AJ para obtener la tabla dinámica y los resultados correspondientes.

6. Cálculos Disponibilidad

En el mes de Junio de 2024, se realizó seguimiento a los 35 ANS pactados, validando la mejora y el cumplimiento de los mismos, así mismo, se realizaron las siguientes actividades:

•Reuniones semanales de seguimiento de ANS, presentando los resultados a corte del mes y de acuerdo con los servicios gestionados por cada uno de los niveles y servicios transversales.

•Seguimiento personalizado a los Analistas de Mesa, Técnicos de Soporte en Sitio y Especialistas de la UT INFOHC 2023 sobre los casos vencidos, reforzando los motivos de falla.

•Seguimiento a la priorización de los ANS en los casos que se encuentran en los estados “suspendido”, “En proceso”, “Escalado a proveedor” y “En autorización”.

•Seguimiento diario a los casos que se encuentran en estado “En proceso” inmersos en los grupos OPE, con el fin de que sean atendidos antes que se presente la afectación al ANS.

•Descarga y validación diaria de la disponibilidad de impresión desde PRTG con el propósito de revisar las alarmas generadas.

•Se notifican las indisponibilidades que se evidencian en PRTG a las áreas responsables para validar el motivo y si es posible solicitar el pausado de los sensores afectados.

•Se valida la información que se obtiene de los tableros de control para los casos que ingresan por llamada, mail y web, se utiliza formula:

$$\frac{(\text{Minutos Mes} - \text{Minutos Mtto Programado} - \text{Minutos Indisponibles})}{(\text{Minutos Mes} - \text{Minutos Mtto Programado})} X\ 100$$

- Por lo tanto, el resultado de los indicadores de disponibilidad se toma del promedio del resultado que se obtiene de PRTG y tableros de control.

6. Cálculos Disponibilidad

El cálculo de disponibilidad se realiza con el resultado del total de los minutos del mes menos (-) la indisponibilidad que arroja PRTG, el Tiempo Desconocido o Pausado del sensor se discrimina en las columnas:

"Por pausado fuera de horario", " Pausado por Mantenimiento", "Error Humano" y "Eventos Atípicos" que se presentaron durante el mes.

Sensores Monitoreados:

- Se relaciona todos los sensores monitoreados en la herramienta PRTG en el anexo: 09. Reporte Completo Sensores Monitoreados PRTG Junio 2024

Pausado por Mantenimiento:

- El NOC realiza el pausado de los sensores cuando es solicitado por el especialista encargado (10. Reporte de Sensores Pausados Junio 2024).

Tiempos Monitoreados casas del consumidor:

- Los sensores de las casas del consumidor están programados para estar monitoreándose en PRTG de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

8. Actividades, recomendaciones y acciones de mejora

- Ejecución y descarga semanal desde la herramienta de monitoreo PRTG de los reportes en los indicadores de disponibilidad de los servicios.
- Reuniones semanales de seguimiento con el líder de mesa de servicios, líder de soporte en sitio, gestor de Incidentes, gestor de requerimiento, especialista de impresión, gestor de inventarios con el fin de mitigar la afectación a los indicadores.
- Se incluye en el informe mensual el dato del % de encuestas contestadas Vs el total de encuestas enviadas.
- Se notifican las indisponibilidades que se evidencian en PRTG a las áreas responsables para validar el motivo y si es posible solicitar el pausado de los sensores afectados.
- Se desglosa el tiempo que aparece como desconocido en los reportes de PRTG.

¿Cómo impacta de manera positiva al servicio?

- Resultados de los ANS de disponibilidad directamente de la plataforma de monitoreo PRTG.
- Conocimiento del % de encuestas de satisfacción que los usuarios contestaron durante el mes.
- Validación de los componentes que presentan indisponibilidad en PRTG para que sean revisados y ajustados o pausados.
- Se evidencia que el tiempo que aparece como desconocido en la herramienta de monitoreo PRTG es en realidad el tiempo pausado por mantenimiento, por errores humanos o por eventos atípicos que se pueden presentar en el transcurso del mes.

9. Anexos

- 01. Reportes Indicadores Disponibilidad Junio 2024 PRTG (PDF)
- 02. Data Disponibilidad Junio 2024.
- 03. Cumplimiento ANS Junio 2024
- 04. Data General Junio 2024
- 05. Solicitudes Cerradas Junio 2024
- 06. Informe Diario MDS Junio 2024
- 06.1. Informe Diario MDS Junio 2024_IFX
- 07. Cálculo de ANS Junio 2024
- 08. Reporte Encuestas - Quejas Junio 2024
- 09. Bitácora De Incidentes SIC-NOC Junio 2024
- 10. Cronograma Mantenimientos PreventivosUTINFOHC V2
- 11. Reporte Cambios Sensores PRTG
- 12. Casos Reabiertos Junio 2024
- 13. Suspendidos Junio 2024
- 14. Backlog Junio 2024
- 15. Disposiciones Transversales Junio 2024
- 15. Disposiciones Transversales Junio 2024_Planner_v2
- 16. Base de personal Junio 2024

9. Anexos

- SharePoint: https://its2sicgov.sharepoint.com/:f:/s/ServiciosTecnologicos/EnMPNplgLZJJmdhoXU39PQkBNnA4K1qkIHMkOAIpyLXSzg?e=fZrChO

- FileServer:\\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\06. Gestión ANS\02. Informes de Gestion\2024\02. Junio\Anexos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Francy Yolima Jimenez Carreño Gestor ANS y Facturación	Claudia Marcela Gelvez Rojas Líder de Servicios	Lady Diana Lopez Lopez Gerente De Proyectos Y Servicios
Fecha 10-06-24	Fecha 07-06-24	Fecha 07-06-24
fjimenez@heimcore.com.co	lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA