

Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA

INFORME MENSUAL GESTIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

UT INFOHC

Julio - 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

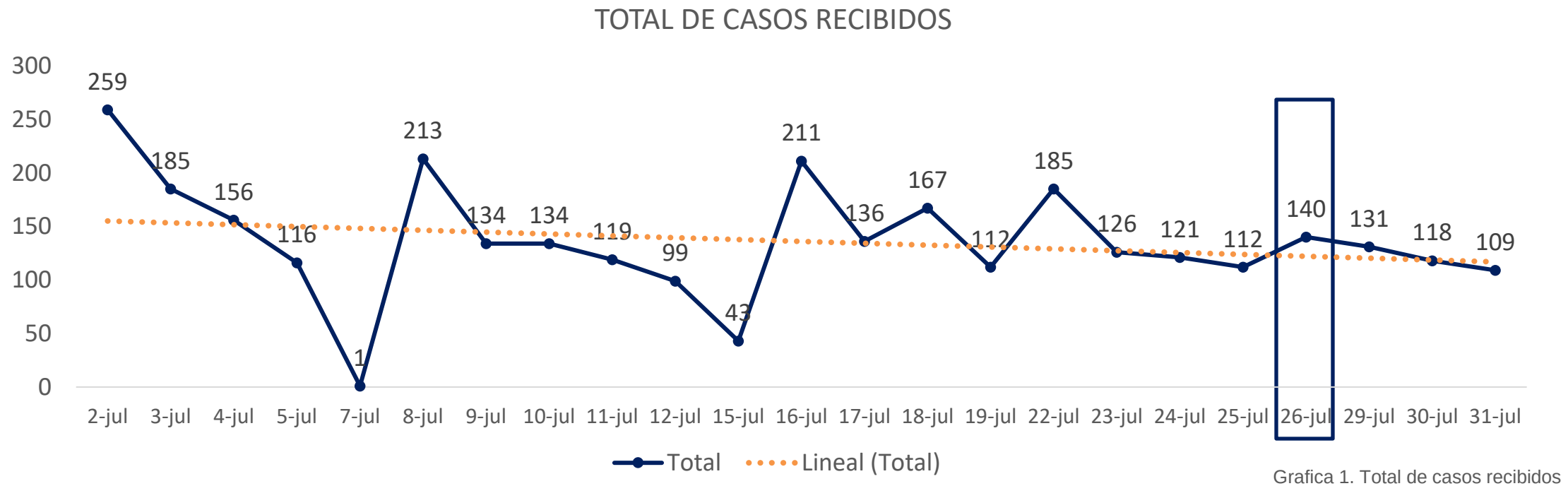
1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JULIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores Telefónicos				
% Tiempo de respuesta.	**97,00%**	97,21%	Informe Diario MDS Julio 2024	Para el mes Julio de 2024 el total de llamadas recibidas fue de 1700.
Efectividad de las llamadas.	**97,00%**	97,05%	Informe Diario MDS Julio 2024	Para el mes Julio de 2024 el total de llamadas recibidas fue de 1700.

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 Julio 2024.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos



Grafica 1. Total de casos recibidos

En julio de 2024, se presentó una afectación en el servicio de llamadas en la línea 5870000, específicamente el 26 de julio, bajo el incidente masivo 87723. Se informó a los usuarios de la SIC sobre esta afectación mediante un banner a través de la MDS, en el cual se indicaron los canales de atención alternativos disponibles: el correo electrónico mesadeservicios@sic.gov.co y la página web https://aranda.sic.gov.co/USDKV8/#1/login . La causa de la interrupción se atribuyó a un daño en la fibra óptica a 336 metros del DC WTC

Al comparar la cantidad de casos recibidos durante el período de la afectación, se observó que, a pesar de la interrupción en el canal de telefonía, los usuarios continuaron registrando sus casos a través de los canales de ingreso habilitados. El promedio diario de casos recibidos en julio es de 136; sin embargo, durante el día de la afectación se registraron 140 casos, superando el promedio habitual.(ver Gráfica 1).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JULIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.	**97,00%**	98,85%	Maestro de Casos (Cálculo de ANS Julio 2024)	Durante el mes de Julio de 2024 se atendieron 3127 casos, de los cuales 36 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Mail y Web. Se agrega de manera manual 20 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 Julio de 2024 se atendieron 1.538 casos vía mail, 1.516 casos se atendieron dentro del tiempo de atención estimado, 22 casos se atendieron después del tiempo de atención estimado, el cálculo realizado se encuentra en el anexo: 07. Cálculo de ANS Julio 2024 (Hoja Recalculo Atención).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JULIO 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 Julio 2024)	Durante el mes Julio de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 31 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%**	99,66%	SolCerradas (Cálculo De ANS Julio 2024)	Durante el mes Julio de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 592 requerimientos, de los cuales 2 se solucionaron fuera del ANS establecido.
Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	**97,00%**	97,70%	SolCerradas (Cálculo De ANS Julio 2024)	Durante el mes de Julio de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionó 261 incidentes, de los cuales 6 no se solucionaron 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.
Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II)	**97,00%**	99,23%	SolCerradas (Cálculo De ANS Julio 2024)	Durante el mes de Julio de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionaron 388 requerimientos, de los cuales 3 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 Julio los grupos resolutores OPE- Administración de Inventarios, OPE – Autoservicio y OPE - Servicio al Cliente

Tabla 3. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JULIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	**95,00%**	97,39%	Reporte Encuestas Julio 2024	El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 97,39%, dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas contestadas para los grupos OPE, tomando como base 199 encuestas, 194 de estas satisfactorias.**

Tabla 4. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

**Durante el mes de Julio de 2024 se dio solución a 2.428 casos entre incidentes y solicitudes, de estos se recibió respuesta mediante la encuesta de satisfacción a 246 casos que equivalen al 10,13% del total de encuestas contestadas; 47 para los grupos OTI y 194 para grupos UT-INFOHC.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**JULIO 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.	**2,00%**	0,60%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Julio de 2024, se reportaron 2.181 casos solucionados por los grupos OPE, 13 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%**	4,76%	Reporte de Backlog Julio 2024	El backlog acumulado desde el 26 de diciembre de 2023 hasta el 31 de julio de 2024 es de 84 casos, de los cuales 4 tienen el (ANS) vencido.
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	**95,00%**	92,36%	Reporte Suspendidos Julio 2024	Para el mes de julio de 2024, se reporta un total de 445 casos que pasaron a estado suspendido. Se realizó una validación para asegurar que dichos casos cumplieran con la política de suspensión (nota de justificación de suspensión completa, nota pública, y correcta categorización como "Suspendido"). De estos casos, 34 no cumplieron con los criterios establecidos, por lo que se procedió a dejarlos en estado "En Proceso".

Tabla 5. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

- Se evidencia afectación al indicador Cumplimiento Políticas de Suspendidos (Pending), rango entre 90% - 94,9%, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 5%.

2. Indicadores de Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JULIO 2024**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Eficiencia de Solución				
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**99,27%**	SolCerradas (Cálculo de ANS Julio 2024)	Durante el mes de Julio de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 413 incidentes, de los cuales 3 no se solucionario 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.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**99,73%**	SolCerradas (Cálculo de ANS Julio 2024)	Durante el mes de Julio de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 743 requerimientos, de los cuales 2 no se solucionaron dentro del ANS establecido.

Tabla 6. Cumplimiento ANS Indicadores de Eficiencia de Solución Infraestructura

2. Indicadores de Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JULIO 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. Mantenimiento Preventivo Infraestructura	En el mes de julio, conforme al cronograma establecido: Total de equipos programados en Julio: 332 Total de equipos ejecutados en Julio: 280 Total de equipos No ejecutados (excepción): 52 % Total de Equipos Ejecutados + Total de Equipos No Ejecutados (Excepción)/Total Equipos Programados Mes: 100% Para los 52 que no pudieron ser intervenidos, se envió un correo a los usuarios correspondientes para confirmar una nueva fecha en la que se puedan realizar los mantenimientos. Se aclara que para el mes de Julio se ejecutaron 125 mantenimientos que estaban programados para agosto y septiembre : Total de equipos ejecutados en Julio: 405 Total de equipos ejecutados de Julio: 280 Total de equipos ejecutados Agosto: 78 Total de equipos ejecutados en Septiembre : 47 En total, el porcentaje de equipos ejecutados a corte de julio de 2024 es del 40,01%, mientras que el total que estaba planeado hasta julio es del 33,92%, lo que significa que estamos por encima de la meta establecida en un 6,08%.

Tabla 8. Cumplimiento ANS Indicador de mantenimiento Preventivo

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JULIO 2024**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero de control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de la solución de Virtualización	**99,60%**	99,974%	99,990%	99,982%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Julio 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%**	99,818%	Sin Casos en el mes	99,818%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	**99,60%**	99,999%	99,976%	99,987%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	**99,60%**	99,959%	Sin Casos en el mes	99,959%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Administración de servicios de nube	**99,60%**	99,988%	99,987%	99,988%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de las Bases de Datos	**99,60%**	100%	99,998%	99,999%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de red eléctrica	**99,60%**	99,982%	99,939%	99,960%	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 JULIO 2024						
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**JULIO 2024**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero De control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	**99,60%**	99,991%	99,942%	99,966%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Julio 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%**	100%	99,971%	99,985%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad Seguridad perimetral	**99,60%**	99,775%	99,798%	99,786%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de servidores	**99,60%**	99,999%	99,998%	99,998%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de la red LAN	**99,60%**	99,878%	99,993%	99,935%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones misionales	**99,60%**	99,849%	99,941%	99,895%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de cableado Estructurado	**99,60%**	99,988%	99,959%	99,974%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	**99,60%**	100%	Sin Casos en el mes	100%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 9. Cumplimiento ANS Indicadores de Disponibilidad

4. Indicadores Disposiciones Transversales

CUMPLIMIENTO DE ANS JULIO 2024				
INDICADORES DISPOSICIONES TRANSVERSALES	**META**	**JULIO 2024**	FUENTES DE INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
Actualización inventario	**99,00%**	85,04%	Reporte inventario de equipos Julio 2024	A corte de julio de 2024, el inventario se desglosa de la siguiente manera: en la categoría de equipos de cómputo, se cuenta con un total de 1.533 unidades, de las cuales se tomó una muestra de 100 equipos, donde ninguno presento novedad. 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%**	0,41%	Para el mes de Julio se Toma como muestra el reporte de encuestas del mes de Julio del 2024	El porcentaje de las quejas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC para el mes de Julio del 2024 es del 0,41%, Este dato se obtiene del promedio de 9 quejas recibidas respecto al servicio, sobre un total de 2.182 solicitudes solucionadas en el período correspondiente a la línea de servicio.**Se incluye el caso 230901, que fue creado con la categoría Queja, Mi caso no ha sido atendido, pero fue cerrado en el grupo de OPE - Mesa de Servicios y el caso 232258, que fue creado con la categoría Queja, Mi caso no ha sido atendido **
Oportunidad en respuesta a requerimientos	**100%**	Entregados:27 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales Julio 2024	Para el mes de Julio de 2024, se recibieron 27 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria.
Entrega de informes y planes	**100%**	Entregados:33 No entregados:1	Reporte de Disposiciones Transversales Julio 2024	Para el mes de Julio de 2024, se recibieron 34 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria 33 y no se entregó 1 en la fecha de compromiso.
Rotación máxima	**Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada 6 meses**	N/A	15. Base de personal Julio 2024	Este indicador se mide por rotación de los perfiles Gerente de Proyecto, Líder Técnico y Líder De Servicio y Gestión Operativa, es una medición semestral.

Tabla 10. Cumplimiento ANS 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 Entrega de informes y planes, rangos No entregados = 1 con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 2.0%.

5. Cálculos Manuales

- Durante el mes de Julio 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 Julio 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 Julior 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 Julio 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 Julio 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 Julio 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 Julio 2024

Pausado por Mantenimiento:

- El NOC realiza el pausado de los sensores cuando es solicitado por el especialista encargado (10. Reporte de Sensores Pausados Julio 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 Julio 2024 PRTG (PDF)
- 02. Data Disponibilidad Julio 2024.
- 03. Cumplimiento ANS Julio 2024
- 04. Data General Julio 2024
- 05. Solicitudes Cerradas Julio 2024
- 06. Informe Diario MDS Julio 2024
- 06.1. Informe Diario MDS Julio 2024_IFX
- 07. Cálculo de ANS Julio 2024
- 08. Reporte Encuestas - Quejas Julio 2024
- 08. Reporte Encuestas - Quejas Julio 2024_V2
- 09. Bitácora De Incidentes SIC-NOC Julio 2024
- 10. Cronograma Mantenimientos PreventivosUTINFOHC
- 11. Reporte Cambios Sensores PRTG
- 12. Casos Reabiertos Julio 2024
- 13. Suspendidos Julio 2024
- 14. Backlog Julio 2024
- 15. Disposiciones Transversales Julio 2024
- 15. Disposiciones Transversales Julio 2024_Planner_v2
- 15. Disposiciones Transversales Julio 2024_V2
- 16. Base de personal Julio 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. Julio\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 10-08-24	Fecha 07-08-24	Fecha 07-08-24
fjimenez@heimcore.com.co	lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA