Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL GESTIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

UT INFOHC

Gestor de ANS y Facturación

Noviembre - 2024

Superintendencia de Industria y Comercio

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

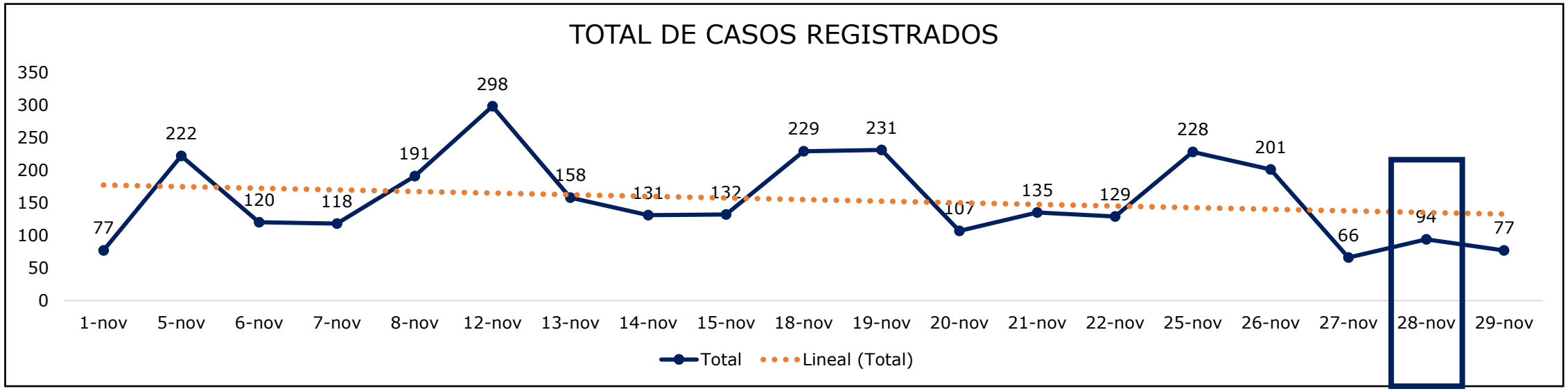
1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores Telefónicos				
% Tiempo de respuesta.	**97,00%**	98,28%	Informe Diario MDS Noviembre 2024	Para el mes Noviembre de 2024 el total de llamadas recibidas fue de 1676.
Efectividad de las llamadas.	**97,00%**	95,15%	Informe Diario MDS Noviembre 2024	Para el mes Noviembre de 2024 el total de llamadas recibidas fue de 1676.

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 Noviembre 2024.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos



Por parte del Equipo de la UT INFOCH, se solicita la excepción al indicador Efectividad de las llamadas correspondiente al mes de noviembre del 2024. Durante este período, el indicador estuvo por debajo de la meta del 97.00% quedando en 95,15%, la causa principal de esta disminución se debe:

El 28 de noviembre de 2024, se presentó una afectación en el servicio de llamadas de la línea 5870000, registrada bajo el incidente mayor 91332. La falla reportada correspondió a un problema de comunicación entre la línea (601) 4324741 y la extensión 10502, asignada a la Mesa de Servicios de la SIC. El inconveniente ocurrió debido a un error humano relacionado con cambios en la configuración del servicio. Un perfil de supervisor desconfiguró los parámetros, lo que generó que ningún agente estuviera disponible para atender llamadas, causando que estas quedaran en espera al intentar contactar la extensión 10502.

Por parte del equipo de la UT INFOCH, se remitió el 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

Al analizar el impacto de la afectación se identificó que el promedio diario de casos durante el mes es de 114 y el 28 de noviembre se registraron 94 casos, una cifra cercana al promedio diario mensual. A pesar de la indisponibilidad en la línea telefónica, la UT INFOCH garantizó la continuidad del servicio mediante los canales alternativos, minimizando el impacto del incidente. (Ver Gráfica 1).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.	**97,00%**	98,63%	Maestro de Casos (Cálculo de ANS Noviembre 2024)	Durante el mes de Noviembre de 2024 se atendieron 2.840 casos, de los cuales 39 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Mail y Web. Se agrega de manera manual 26 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 Noviembre de 2024 se atendieron 1.206 casos vía mail, 1.180 casos se atendieron dentro del tiempo de atención estimado, 26 casos se atendieron después del tiempo de atención estimado, el cálculo realizado se encuentra en el anexo: 07. Cálculo de ANS Noviembre 2024 (Hoja Recalculo Atención).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**NOVIEMBRE 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 Noviembre 2024)	Durante el mes Noviembre de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 22 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 Noviembre 2024)	Durante el mes Noviembre de 2024 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 598 requerimientos, de los cuales 2 no se solucionaron dentro del ANS establecido.
Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	**97,00%**	99,24%	SolCerradas (Cálculo De ANS Noviembre 2024)	Durante el mes de Noviembre de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionó 263 incidentes, de los cuales 2 no se solucionaron dentro del ANS establecido.
Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II)	**97,00%**	99,63%	SolCerradas (Cálculo De ANS Noviembre 2024)	Durante el mes de Noviembre de 2024 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionaron 271 requerimientos, de los cuales 1 no se soluciono dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 1 requerimiento que no se gestionaron de manera oportuna.

Tabla 3. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	**95,00%**	96,38%	Reporte Encuestas Noviembre 2024	El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 96,38%, dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas enviadas para los grupos OPE, tomando como base 94 encuestas, 91 de estas satisfactorias.**

Tabla 4. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

**Durante el mes de Noviembre de 2024 se dio solución a 2.062 casos entre incidentes y solicitudes, de estos se recibió respuesta mediante la encuesta de satisfacción a 111 casos que equivalen al 5,38% del total de encuestas enviadas; 17 para los grupos OTI y 94 para grupos UT-INFOHC.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.	**2,00%**	0,24%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Noviembre de 2024, se reportaron 2.062 casos solucionados por los grupos OPE, 5 de estos casos reabiertos.
Calidad en la gestión de garantías.	**97,00%**	N/A	SolCerradas (Cálculo De ANS Noviembre 2024)	No hay solicitudes en el mes
Tasa vencimiento (backlog)	**5,00%**	2,50%	Reporte de Backlog Noviembre 2024	El backlog acumulado desde el 26 de diciembre de 2023 hasta el 30 de Noviembre de 2024 es de 80 casos, de los cuales 2 tienen el (ANS) vencido.
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	**95,00%**	99,85%	Reporte Suspendidos Noviembre 2024	Para el mes de Noviembre de 2024, se reporta un total de 683 casos que pasaron a estado suspendido. Se realizó una validación para asegurar que los casos cumplan con la política de suspensión (nota de justificación de suspensión completa, nota pública, y correcta categorización como "Suspendido"). De estos casos, 1 no cumplió con los criterios establecidos, por lo que se procedió a dejarlo en estado "En Proceso".

Tabla 5. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Eficiencia de Solución				
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**99,63%**	SolCerradas (Cálculo de ANS Noviembre 2024)	Durante el mes de Noviembre de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 543 incidentes, de los cuales 2 no se solucionario dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 1 incidente que no se gestionó de manera oportuna.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**98,93%**	SolCerradas (Cálculo de ANS Noviembre 2024)	Durante el mes de Noviembre de 2024 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 469 requerimientos, de los cuales 5 no se solucionaron dentro del ANS establecido.

Tabla 6. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES INFRAESTENOLÓGICOS	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica. (Cumplimiento del avance en cronograma del mantenimiento proyectado y aprobado)	**95,00%**	**100%**	**Cronograma mantenimiento preventivo infraestructura Tecnológico en proceso de generación.**	Del total de 1,170 equipos de cómputo programados para mantenimiento preventivo, se reporta el siguiente estado al corte de Noviembre: • Equipos en almacén: 151 • Mantenimientos realizados satisfactoriamente: 883 • Equipos pendientes por mantenimiento: 136 Se solicita una excepción para los 136 equipos pendientes, dado que los usuarios se encuentran en teletrabajo. A pesar de las múltiples comunicaciones enviadas solicitando que los equipos sean llevados a la entidad para su mantenimiento, no se ha recibido respuesta. Las evidencias de los intentos de contacto se encuentran archivadas en la carpeta 01. Equipos de Computo A pesar de los esfuerzos de la UT INFOCH por contactar a los usuarios mediante diversas vías, no ha sido posible completar el mantenimiento de estos equipos debido a que la situación está fuera de nuestro control. Sin embargo, seguimos implementando estrategias adicionales para avanzar en los mantenimientos programados.

Tabla 7. Cumplimiento ANS Indicador de mantenimiento Preventivo

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**NOVIEMBRE 2024**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero de control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de la solución de Virtualización	**99,60%**	**100,000%**	**Sin Casos en el mes**	**100,000%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Noviembre 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%**	**100,000%**	**Sin Casos en el mes**	**100,000%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	**99,60%**	**100,000%**	**Sin Casos en el mes**	**100,000%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	**99,60%**	**99,838%**	**Sin Casos en el mes**	**99,838%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Administración de servicios de nube	**99,60%**	**95,230%**	**99,984%**	**97,607%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de las Bases de Datos	**99,60%**	**99,919%**	**99,951%**	**99,935%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de red eléctrica	**99,60%**	**99,988%**	**99,935%**	**99,962%**	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 8. Cumplimiento ANS Disponibilidad

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

3. Indicadores de Disponibilidad

Superintendencia de Industria y Comercio

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024						
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**NOVIEMBRE 2024**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero De control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	**99,60%**	**99,441%**	**99,963%**	**99,703%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	Para el mes de Noviembre 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%**	**99,988%**	**Sin Casos en el mes**	**99,988%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad Seguridad perimetral	**99,60%**	**98,899%**	**99,950%**	**99,425%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de servidores	**99,60%**	**99,869%**	**100,000%**	**99,934%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de la red LAN	**99,60%**	**99,556%**	**99,890%**	**99,723%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones misionales	**99,60%**	**98,198%**	**99,885%**	**99,042%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de cableado Estructurado	**99,60%**	**99,962%**	**99,646%**	**99,804%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	**100%**	**100,000%**	**Sin Casos en el mes**	**100,000%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 9. Cumplimiento ANS Disponibilidad

3. Indicadores de Disponibilidad

Solicitud de Excepción de los indicadores de disponibilidad en la herramienta de monitoreo PRTG correspondientes al mes de noviembre del 2024. Durante este período, la disponibilidad de las siguientes soluciones estuvo por debajo de la meta del 99.60%: Administración de servicios de nube: 97,607%, Disponibilidad Seguridad Perimetral: 99,386%, Disponibilidad de aplicaciones misionales: 99,043%

La causa principal de esta disminución se debe:

1. **Incidente mayor No. 90405 (01 de Noviembre del 2024)**

   La afectación, originada por las configuraciones de los proveedores IFX y Media Commerce durante la activación del canal de respaldo, fue solucionada tras identificar y corregir los problemas en conjunto con los especialistas de la UT INFOCH, la SIC y los proveedores. Se detectaron errores en el protocolo BGP, una duplicidad de IP en IPv6 y una configuración incorrecta del VRRP que posicionaba a IFX como máster en lugar de backup. Adicionalmente, la salida internacional presentó fallas, lo que requirió escalaciones, y se identificaron ASN inválidos en el portal LACNIC. Estos fueron corregidos mediante la validación y registro del ASN de la SIC.

   A pesar de las correcciones iniciales, la navegación continuó afectada hasta que IFX bajó la interfaz LAN, estabilizando la conectividad. Posteriormente, el túnel VPN Nébula-Azure fue restablecido, y Media Commerce quedó operando como máster. Con estas acciones, se restauraron los servicios desde Nébula hacia internet.
   El tiempo total de indisponibilidad: 3 días, 0 horas, 8 minutos.

Es importante destacar que estos eventos son ajenos de la UT INFOHC y está más allá del control total.

3. Indicadores de Disponibilidad

Tras revisar los tiempos de indisponibilidad y validar los sensores durante los incidentes, se evidencian los siguientes resultados:

Disponibilidad	Administración de servicios de nube	Disponibilidad Seguridad perimetral	Disponibilidad de aplicaciones misionales
Tiempo de Disponibilidad	449187,6167	682367,3	1736380,983
Tiempo Indisponibilidad Real	21425,6	8044,166667	31228,61667
Tiempo Indisponibilidad de Excepción	21333,98333	6032,85	27485,7
PRTG	99,980%	99,705%	99,784%
TABLEROS	99,984%	99,950%	99,885%
PROMEDIO	**99,982%**	**99,828%**	**99,835%**

(El detalle de esta información se encuentra en el archivo 02. Data Disponibilidad Noviembre 2024_V1_Excepción, en cada una de las hojas de las disponibilidades.)

La documentación detallada sobre esta falla se encuentra adjunta en el Anexo 17. Disponibilidades Solicitud de Excepciones.

Por lo tanto, y dada la naturaleza excepcional de estos eventos y su impacto en la disponibilidad de los servicios, solicitamos respetuosamente se considere esta situación y se otorgue la excepción correspondiente para los indicadores afectados durante este período.

4. Indicadores de Disposiciones Transversales

CUMPLIMIENTO DE ANS NOVIEMBRE 2024				
INDICADORES DISPOSICIONES TRANSVERSALES	**META**	**NOVIEMBRE 2024**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSEVACIÓN**
Actualización inventario	**99,00%**	95,83%	Reporte inventario de equipos Noviembre 2024	A corte de Noviembre de 2024, el inventario se desglosa de la siguiente manera: en la categoría de equipos de cómputo, se cuenta con un total de 1.584 unidades, de las cuales se tomó una muestra de 199 equipos, donde ninguno generaron novedad, se cuenta con 1.663 dispositivos, de los cuales se realizó una muestra de 719, donde 60 dispositivos generaron novedad y 659 están en correcto estado.
Quejas sobre el servicio	**3,00%**	0,24%	Reporte de encuestas del mes de Noviembre del 2024	El porcentaje de quejas relacionadas con los servicios prestados por el personal de la UT INFOHC durante el mes de Noviembre de 2024 es del 0,24%. Este indicador se calcula con base en un total de 5 quejas recibidas sobre 2.062 solicitudes solucionadas en el periodo correspondiente a la línea de servicio. Para el mes de Noviembre no se recibieron quejas por el buzón de servicio.clienteoti@sic.gov.co
Oportunidad en respuesta a requerimientos	**100%**	Entregados:6 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales Noviembre 2024	Para el mes de Noviembre de 2024, se recibieron 6 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria.
Entrega de informes y planes	**100%**	Entregados:35 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales Noviembre 2024	Para el mes de Noviembre de 2024, se recibieron 35 solicitudes las cuales se enviaron de manera satisfactoria.
Rotación máxima	**Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada 6 meses**	N/A	15. Base de personal Noviembre 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 Disposiciones Transversales

- Se evidencia afectación al indicador Actualización inventario, rango entre 91% - 98,9%, con descuento porcentual respecto a la mensualidad pactada facturación con rubro para mesa de servicios tecnológicos 5 %.
- Se evidencia afectación al indicador Entrega de informes y planes, 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 Noviembre 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 Noviembre 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 Noviembrer 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 Noviembre 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 Noviembre 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

- Durante el mes de Noviembre de 2024, se realiza el cálculo de Tasa vencimiento (backlog), de acuerdo con el cálculo formal entregado por la sic, La fórmula a aplicar es:Total de solicitudes no resueltos y/o sin justificación / Total de solicitudes en backlog periodo evaluado. Se toma como base el archivo descargado de Aranda maestro de caso a con fecha del 26 de diciembre del 2023 a la fecha del mes que se esté realizando el cálculo, en la hoja Maestro_Casos, se deja toda la información del maestro de casos, en la hoja Resumen, se realiza una tabla dinámica utilizando los siguientes parametros: * Filtros: Grupo Especialista (Solo se deja los grupos OPE) y Estado (Se dejan los estados: En Autorización, En proceso, En registro y Suspendidos), * Columna: Fecha de Registro, * Filas: Cumple Solución y en Valores: Numero de caso. Para calcular el ANS: Se toma el total de los casos que no cumplen con la solución, sobre el total general de los casos.

6. Cálculos Disponibilidad

- Durante el mes de Noviembre de 2024, se realiza el cálculo de Quejas sobre el servicio de acuerdo con el cálculo formal entregado por la sic, se debe calcular; Número de quejas recibidas sobre el servicio (línea correspondiente) / Número total de solicitudes solucionadas en el periodo de la línea de servicio correspondiente. Se toma como base los archivos 05. Solicitudes Cerradas Noviembre 2024 y 15. Reporte Quejas Noviembre 2024 - V2 en la hoja nombrada como QUEJAS, se realiza una tabla dinámica con la hoja de Respuesta Encuestas y se toman los datos: * Filtros: Grupo Especialista, * Valores: Felicitación o Queja: Felicitación o Queja. Se realiza una tabla dinámica con la hoja de SOLCERRADAS y se toman los datos: * Filas: Grupo Especialista : Felicitación o Queja, * Valores: ID_BY_PROJECT.Para calcular el ANS: Se toma la columna B fila 9, se realiza el cálculo tomando el número de quejas recibidas sobre el servicio sobre columna C fila 9 sobre el Número total de solicitudes solucionadas en el periodo de la línea de servicio correspondiente, el resultado está en columna D fila 9.

- Durante el mes de Noviembre de 2024, se realiza el cálculo de Oportunidad en respuesta a requerimientos con el cálculo formal entregado por la sic, se debe calcular; Número de Informes y/o respuestas formales a requerimientos no entregados VMD = (VM * DM).Entrega de informes y/o respuesta formal a requerimientos realizados (Operación, Evento que afecta la operación, Planes de Mejora, capacidad, entre otros), con la oportunidad acordada. La penalización total para el Indicador en respuesta a requerimientos es sobre el valor total de la facturación por servicios mensuales correspondiente a la línea afectada, es decir a Mesa de servicios: VMD = (VM * DM) Donde: VMD: Valor Mensual por Disminuir VM: Valor Mensual DM: Descuento Mensual. Para este ANS se deja la evidencia en el archivo 14. Disposiciones Transversales Noviembre 2024 en la hoja nombrada como ANS 3 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

- Durante el mes de Noviembre de 2024, se realiza el cálculo de Entrega de informes y planes con el cálculo formal entregado por la sic, se debe calcular; Número de entregas no cumplidas en el periodo (primera versión y versiones de ajustes) VMD = (VM * DM)Para la medición del indicador se tomarán los compromisos de los anexos técnicos, los compromisos durante la Valor requerido: Se debe cumplir con la entrega de ajustes de informes y planes dentro de los 3 días hábiles siguientes a la solicitud formal por parte del equipo de apoyo a la supervisión. Para el seguimiento de ANS se definirá un registro diario de cumplimiento con la siguiente información:• Detalle de entrega• Fecha establecida de primera entrega• Fecha efectiva de entrega• Cumplió la fecha de entrega (Si o No)• Se incluirán las filas que aplique teniendo en cuenta lo solicitado en los anexos, así como las solicitudes que surgen durante la ejecución del contrato.• Suma de la cantidad de incumplimientos: Se cuenta la cantidad de entregables con incumplimiento. Para este ANS se deja la evidencia en el archivo 14. Disposiciones Transversales Noviembre 2024 en la hoja nombrada como ANS 4 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

En el mes de Noviembre 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 Noviembre 2024

- Pausado por Mantenimiento: El NOC realiza el pausado de los sensores cuando es solicitado por el especialista encargado (10. Reporte de Sensores Pausados Noviembre 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. Anexo

- 01. Reportes Indicadores Disponibilidad Noviembre 2024 PRTG (PDF)
- 02. Data Disponibilidad Noviembre 2024
- 02. Data Disponibilidad Noviembre 2024_Excepcion
- 03. Cumplimiento ANS Noviembre 2024
- 04. Data General Noviembre 2024
- 05. Solicitudes Cerradas Noviembre 2024
- 06. Informe Diario MDS Noviembre 2024
- 06.1. Informe Diario MDS Noviembre 2024_IFX
- 07. Cálculo de ANS Noviembre 2024
- 07. Cálculo de ANS Noviembre 2024_V2
- 08. Reporte Encuestas - Quejas Noviembre 2024
- 09. Bitácora De Incidentes SIC-NOC Noviembre 2024
- 10. Cronograma Mantenimientos Preventivos UTINFOHC
- 11. Reporte Cambios Sensores PRTG
- 12. Casos Reabiertos Noviembre 2024
- 13. Suspendidos Noviembre 2024
- 14. Backlog Noviembre 2024
- 15. Disposiciones Transversales Noviembre 2024
- 15. Disposiciones Transversales Noviembre 2024_Planner_V1
- 15. Disposiciones Transversales Noviembre 2024_V2
- 16. Base de personal Noviembre 2024.
- 17. Disponibilidad Solicitud de Excepciones
- 18. KPI inventario - Noviembre

9. Anexo

- 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\10. Noviembre\Anexos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Francy Yolima Jimenez Carreño Gestor ANS y Facturación	Javier Mauricio Sarmiento Carrerp Líder de Servicios	Lady Diana Lopez Lopez Gerente De Proyectos Y Servicios
Fecha 07-12-24	Fecha 07-12-24	Fecha 07-12-24
fjimenez@heimcore.com.co	lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de
Industria y Comercio