Superintendencia de Industria y Comercio

INFORME MENSUAL GESTIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

UT INFOHC

Gestor de ANS y Facturación

Enero - 2025

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

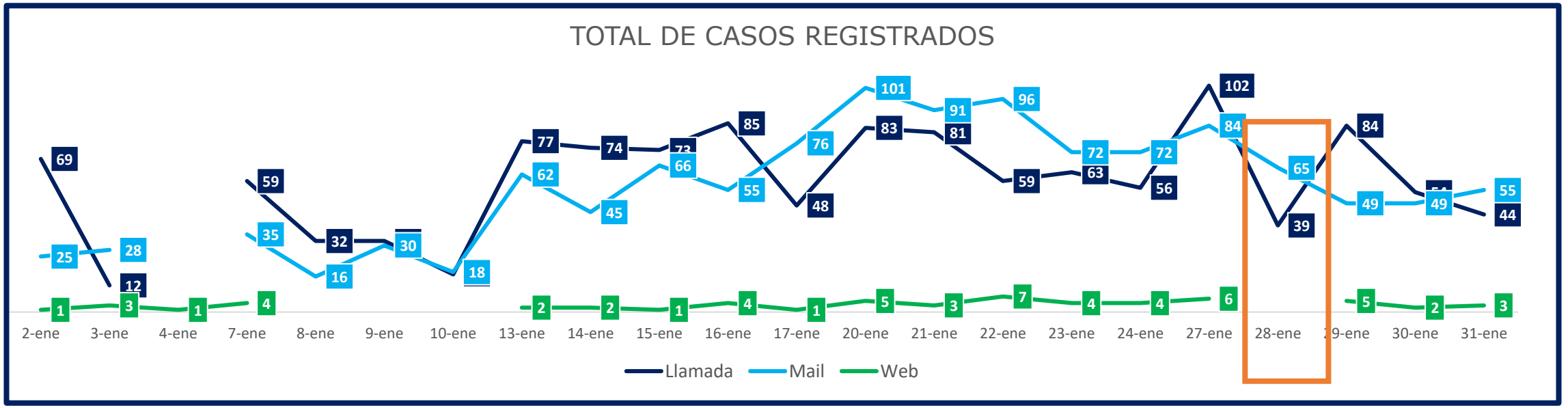
1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores Telefónicos				
% Tiempo de respuesta.	**97,00%**	100%	Informe Diario MDS Enero 2025	A corte de Enero del 2025 el total de llamadas recibidas fue de 1.385.
Efectividad de las llamadas.	**97,00%**	99,42%	Informe Diario MDS Enero 2025	A corte de Enero del 2025 el total de llamadas recibidas fue de 1.385.

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 Enero 2025.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos



Grafica 1. Total de casos registrados

Durante este período, el 28 de enero de 2025, se presentó una afectación en la línea principal de la SIC (601 5870000), registrada bajo el Incidente Mayor 92668. La interrupción del servicio ocurrió entre las 7:50 a.m. y las 11:34 a.m., con una reincidencia de 5:19 p.m. a 6:51 p.m., sumando un total de 5 horas y 16 minutos de indisponibilidad.

El escalamiento al proveedor Telefónica bajo el ticket INC000003397669 fue realizado por la Dirección Administrativa de la SIC. Por parte del proveedor, se informó que la afectación fue causada por un bloqueo o problema en el circuito del E1. Es importante destacar que este evento fue ajeno a la administración de la UT INFOHC.

El equipo de la UT INFOHC remitió un banner informativo a los usuarios de la SIC a través de la MDS, notificando la afectación en las llamadas al PBX y proporcionando 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 en enero fue de 113, mientras que el 28 de enero se registraron 104 casos, una cifra cercana al promedio mensual. A pesar de la indisponibilidad en la línea telefónica, la UT INFOHC garantizó la continuidad del servicio mediante canales alternativos, minimizando el impacto del incidente. Se evidenció que, en esta fecha, el canal de ingreso a través de correo electrónico tuvo una mayor participación, representando el 62,50% del total de registros (65 de 104 casos). (Ver Gráfica 1).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.	**97,00%**	98,80%	Maestro de Casos (Cálculo de ANS de Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 se atendieron 2.491 casos, de los cuales 30 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Mail y Web. Se agrega de manera manual 24 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 al corte de Enero del 2025 se atendieron 1.190 casos vía mail, 1.166 casos se atendieron dentro del tiempo de atención estimado, 24 casos se atendieron después del tiempo de atención estimado, el cálculo realizado se encuentra en el anexo: 07. Cálculo de ANS Enero 2025 (Hoja Recalculo Atención).

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de mesa de servicios (Nivel I).	**97,00%**	100%	SolCerradas (Cálculo De ANS de Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 59 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%**	98,43%	SolCerradas (Cálculo De ANS Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 el grupo de mesa de servicios (Nivel I) solucionó 477 requerimientos, de los cuales 7 se solucionaron fuera del ANS establecido.
Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	**97,00%**	97,96%	SolCerradas (Cálculo De ANS Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionó 245 incidentes, de los cuales 5 se solucionaron fuera del ANS establecido. Se incluye para el mes de Enero el grupo resolutor OPE - Administración de Inventarios.
Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II)	**97,00%**	98,54%	SolCerradas (Cálculo De ANS de Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 el grupo de soporte en sitio (Nivel II) solucionaron 342 requerimientos, de los cuales 5 se solucionó fuera del ANS establecido. Se agrega de manera manual 1 requerimiento no se gestionó de manera oportuna en el buzón de correo de mesa de servicio. Se incluye para el mes de Enero el grupo resolutor OPE - Administración de Inventarios - OPE - Servicio al Cliente.

Tabla 3. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	**95,00%**	96,25%	Reporte Encuestas al corte de Enero 2025	El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 96,25%, dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas enviadas para los grupos OPE, tomando como base 128 encuestas, 124 de estas satisfactorias.**

Tabla 4. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

**A corte de Enero del 2025 se dio solución a 1.978 casos entre incidentes y solicitudes, de estos se recibió respuesta mediante la encuesta de satisfacción a 147 casos que equivalen al 7,43% del total de encuestas enviadas; 26 para los grupos OTI y 121 para grupos UT-INFOHC.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.	**2,00%**	0,49%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A corte de Enero del 2025, se reportaron 2.037 casos solucionados por los grupos OPE, 10 de estos casos reabiertos.
Calidad en la gestión de garantías.	**97,00%**	N/A	N/A	No hay solicitudes en el mes
Tasa vencimiento (backlog)	**5,00%**	0,63%	Reporte de Backlog de Enero 2025_V2	El backlog acumulado desde el 26 de Diciembre de 2023 hasta el 31 de Enero del 2025 es de 159 casos y 2 tiene el (ANS) vencido.
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	**95,00%**	96,80%	Reporte Suspendidos de Enero 2025	A corte de Enero del 2025, se reporta un total de 406 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").Del total de los casos 13 caos no cumplen 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 ENERO 2025				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Eficiencia de Solución				
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**98,74%**	SolCerradas (Cálculo de ANS al corte de Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 239 incidentes, de los cuales 3 no se solucionaron dentro del ANS establecido. Se agrega de manera manual 1 incidente 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%**	**99,86%**	SolCerradas (Cálculo de ANS al corte de Enero 2025)	A corte de Enero del 2025 el grupo especialistas (Nivel III) solucionó 704 requerimientos, de los cuales 1 no se solucionaron dentro del ANS establecido.

Tabla 6. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025				
INDICADORES INFRAESTENOLÓGICOS	**META**	**ENERO 2025**	**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 1,182 equipos de cómputo programados para mantenimiento preventivo, se reporta el siguiente estado al corte de Enero : • Equipos en almacén: 165 • Mantenimientos realizados satisfactoriamente: 945 • Equipos pendientes por mantenimiento: 72 Se solicita una excepción para los 72 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 ENERO 2025						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Indicadores de Disponibilidad	META	ENERO 2025 Tablero de control PRTG		Aranda	Promedio	FUENTE DE INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
Disponibilidad de la solución de Virtualización	99,60%	99,984%		Sin Casos en el mes	99,984%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A corte de Enero del 2025, se valida la información que se obtiene de los casos que ingresan por llamada, mail y web, se utiliza formula:
Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica	99,60%	99,687%		Sin Casos en el mes	99,687%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	99,60%	99,9997%		Sin Casos en el mes	99,9997%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	99,60%	99,863%		99,999%	99,931%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Administración de servicios de nube	99,60%	99,926%		Sin Casos en el mes	99,926%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de las Bases de Datos	99,60%	99,991%		99,996%	99,994%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de red eléctrica	99,60%	99,808%		99,974%	99,891%	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

CUMPLIMIENTO DE ANS ENERO 2025						
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Indicadores de Disponibilidad	META	ENERO 2025 Tablero De control PRTG	 Aranda	 Promedio	FUENTE DE INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	99,60%	99,823%	99,995%	99,909%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A corte de Enero del 2025, se valida la información que se obtiene de los casos que ingresan por llamada, mail y web, se utiliza formula:
Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	99,60%	99,962%	Sin Casos en el mes	99,962%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad Seguridad perimetral	99,60%	99,820%	Sin Casos en el mes	99,820%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de servidores	99,60%	99,962%	Sin Casos en el mes	99,962%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de la red LAN	99,60%	99,177%	99,960%	99,569%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones misionales	99,60%	99,923%	99,984%	99,954%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de cableado Estructurado	99,60%	99,615%	99,876%	99,746%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	100%	100,0000%	Sin Casos en el mes	100,0000%	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 corte de enero del 2025. Durante este período, la disponibilidad de las siguientes soluciones estuvo por debajo de la meta del 99.60%: Disponibilidad de la red LAN: 99,569%
La causa principal de esta disminución se debe:

1. **Incidente mayor No. 92169(Fecha Inicio: 2/01/2025 - Fecha Fin: 2/01/2025)**
   El incidente 92169, ocurrido el 2 de enero de 2025, se debió a una falla en el canal de comunicación L2L principal de Media Commerce entre las sedes Bochica y Nébula, lo que impactó múltiples servicios. La detección fue realizada por los operadores NOC, quienes, en conjunto con los especialistas de la UT INFOHC, identificaron la pérdida de conectividad con el switch core de Nébula. Para contener el problema, la UT INFOHC escaló el caso al proveedor IFX bajo el ID 2153044, solicitando la revisión del canal L2L. Adicionalmente, se llevaron a cabo diversas validaciones, incluyendo el intento de reinicio físico del TNSVR4, sin éxito en la recuperación del servicio, y la revisión de puertos, determinando que la falla se debía a una afectación por corte en la troncal de transporte del proveedor. Tras labores de fusión realizadas por IFX, el servicio fue restablecido a las 12:12 p.m., normalizando los servicios impactados. La causa raíz del incidente fue una afectación por corte en la troncal del proveedor IFX, por lo que la UT INFOHC no tiene responsabilidad en la falla presentada. Se recomienda que el proveedor priorice el aprovisionamiento del canal de respaldo para mitigar futuras interrupciones y garantizar la continuidad del servicio.
   El tiempo total de indisponibilidad: 2 Horas. 58 minutos y 0 segundos

Es importante destacar que este evento es ajeno 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	Tiempo de Disponibilidad	Tiempo Indisponibilidad Real	Tiempo Indisponibilidad de Excepción	PRTG	TABLEROS	PROMEDIO
Disponibilidad de la red LAN	2176516,7	17910,3333	6841,93333	99,491%	99,960%	**99,726%**

(El detalle de esta información se encuentra en el archivo 02. Data Disponibilidad de Enero 2025_V1_Excepción, en cada la hoja de la disponibilidad de Red LAN)

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 ENERO 2025				
INDICADORES DISPOSICIONES TRANSVERSALES	**META**	**ENERO 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSEVACIÓN**
Actualización inventario	**99,00%**	99,50	Reporte inventario de equipos de Enero 2025	A enero de 2025, tras realizar la revisión y tomar una muestra del 5% al 20% del inventario de equipos de cómputo y infraestructura, se evidencia un cumplimiento del 100% en los equipos de cómputo y del 99,00% en la infraestructura. Como resultado, el cumplimiento general se sitúa en 99,50%, superando la meta establecida.
Quejas sobre el servicio	**3,00%**	0,25%	Reporte de encuestas del mes de Enero 2025	El porcentaje de quejas relacionadas con los servicios prestados por el personal de la UT INFOHC, a corte de enero de 2025 es del 0,25%. Este indicador se calcula con base en un total de 5 quejas recibidas sobre 1.978 solicitudes solucionadas en el periodo correspondiente a la línea de servicio. A corte de Enero no se recibieron quejas por el buzón de servicio.clienteoti@sic.gov.co.
Oportunidad en respuesta a requerimientos	**100%**	N/A	Reporte de Disposiciones Transversales de Enero 2025	A corte de Enero del 2025, no se recibieron solicitudes.
Entrega de informes y planes	**100%**	Entregados:33 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales de Enero 2025	A corte de Enero del 2025, se recibieron 33 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 de Enero 2025	Este indicador se calcula semestral.

Tabla 10. Cumplimiento ANS Disposiciones Transversales

5. Cálculos Manuales

- A corte de Enero del 2025 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 al corte de Enero del 2025 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 al corte de Enero r 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

- A corte de Enero del 2025 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 al corte de Enero 2025 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

- A corte de Enero del 2025, 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 ENEROdel 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

- A corte de Enero del 2025, 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 al corte de Enero 2025 y 15. Reporte Quejas al corte de Enero 2025 - 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.

- A corte de Enero del 2025, 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 al corte de Enero 2025 en la hoja nombrada como ANS 3 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

- A corte de Enero del 2025, 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 al corte de Enero 2025 en la hoja nombrada como ANS 4 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

A corte de Enero del 2025, 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.

Superintendencia de Industria y Comercio

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 al corte de Enero 2025

- Pausado por Mantenimiento: El NOC realiza el pausado de los sensores cuando es solicitado por el especialista encargado (10. Reporte de Sensores Pausados al corte de Enero 2025).

- 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 al corte de Enero 2025 PRTG (PDF)
- 02. Data Disponibilidad de Enero 2025. - Excepción
- 02. Data Disponibilidad de Enero 2025.
- 03. Cumplimiento ANS de Enero 2025
- 04. Data General de Enero 2025
- 05. Solicitudes Cerradas de Enero 2025
- 06. Informe Diario MDS de Enero 2025
- 06.1. Informe Diario MDS de Enero 2025_IFX
- 07. Cálculo de ANS de Enero 2025
- 07. Cálculo de ANS de Enero 2025_V2
- 08. Reporte Encuestas - Quejas de Enero 2025
- 08. Reporte Encuestas - Quejas de Enero 2025_V2
- 09. Bitácora De Incidentes SIC-NOC de Enero 2025
- 10. Cronograma Mantenimientos Preventivos UTINFOHC
- 11. Reporte Cambios Sensores PRTG
- 12. Casos Reabiertos de Enero 2025
- 12. Casos Reabiertos de Enero 2025_V2
- 13. Suspendidos de Enero 2025
- 13. Suspendidos de Enero 2025_V2
- 14. Backlog de Enero 2025
- 14. Backlog de Enero 2025_V2
- 15. Disposiciones Transversales de Enero 2025
- 15. Disposiciones Transversales de Enero 2025_V2
- 15. Disposiciones Transversales de Enero 2025_Planner_V
- 16. Base de personal de Enero 2025.
- 17. Disponibilidad Solicitud de Excepciones
- KPI inventario – Enero
- RV_ Validación sobre disponibilidad Enero

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\2025\01, Enero \Anexos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Francy Yolima Jimenez Carreño Gestor ANS y Facturación	Erika Jhobana Rojas Murcia Líder de Servicios	Lady Diana Lopez Lopez Gerente De Proyectos Y Servicios
Fecha 07-02-25	Fecha 07-02-25	Fecha 07-02-25
fjimenez@heimcore.com.co	lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de
Industria y Comercio