INFORME MENSUAL GESTIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

UT INFOHC

Gestor de ANS y Facturación

Octubre - 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 OCTUBRE 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores Telefónicos				
% Tiempo de respuesta.	**97,00%**	N/A	N/A	A corte de octubre de 2025, persiste la novedad reportada en la planta telefónica.”
Efectividad de las llamadas.	**97,00%**	N/A	N/A	A corte de octubre de 2025, persiste la novedad reportada en la planta telefónica.”

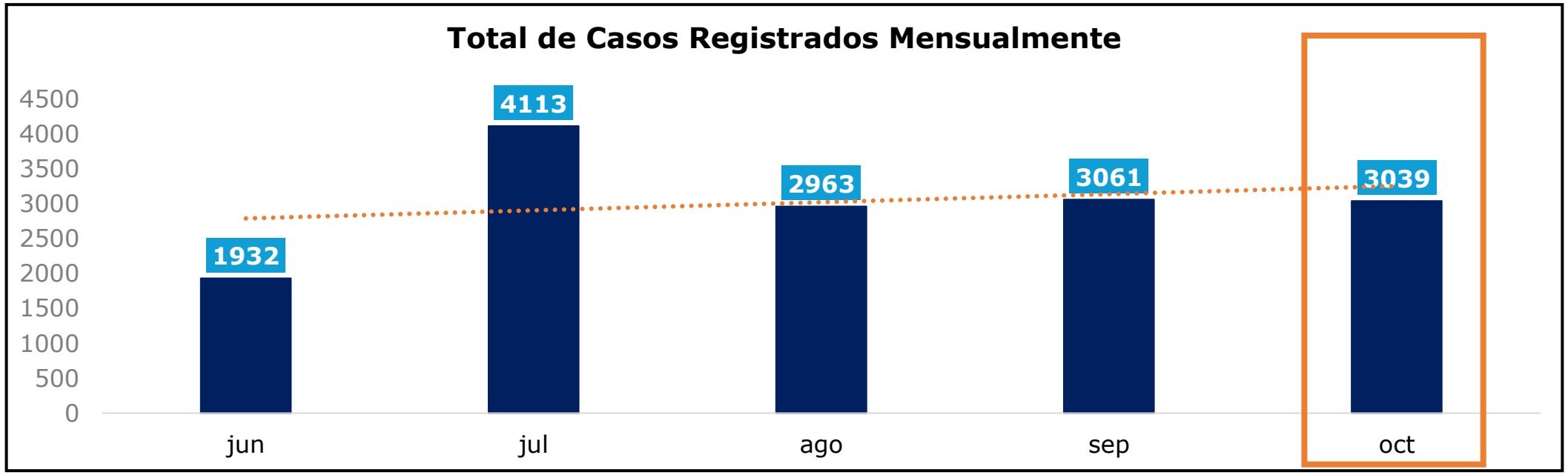
Tabla 1. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

En el marco de las actividades técnicas del traslado del datacenter Bochica se inició la migración de la infraestructura telefónica desde enlaces E1 (TDM) hacia una troncal SIP Movistar en la sede 7x24. Durante las validaciones iniciales se contó con comunicación satisfactoria entre el SBC y el servidor remoto, recibiendo respuestas 200 OK frente a los mensajes SIP de verificación. Sin embargo, posteriormente estos mensajes comenzaron a ser respondidos con código 503 Service Unavailable, lo cual indica que el equipo 192.168.127.3 permanece activo a nivel de red pero su servicio SIP no está disponible para atender solicitudes.

Las revisiones realizadas confirman que las configuraciones de firewall, rutas internas y conectividad desde el core de la SIC hacia el router de Telefónica se encuentran funcionando adecuadamente, validándose que no existen bloqueos ni pérdidas en el trayecto interno. La afectación se concentra específicamente en la disponibilidad del servicio SIP administrado por el proveedor.

Actualmente se está a la espera de una sesión técnica conjunta con Avaya, IFX/Telefónica y los equipos especialistas de Telefonía y Seguridad para realizar pruebas desde ambas partes, correlacionar trazas en tiempo real y avanzar en la normalización completa del servicio. Debido a esta indisponibilidad del PBX, no se generan registros ni trazas de llamadas, lo cual impide alimentar los indicadores de “Tiempo de Respuesta” y “Efectividad de las Llamadas” durante el período afectado.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos



Grafica 1. Total de Casos Registrados.

A pesar de la afectación telefónica, la operación hacia los usuarios se ha mantenido de manera continua mediante los canales alternativos de contacto, incluyendo el correo electrónico y el portal de autoservicio. La novedad fue informada oportunamente mediante banner y los usuarios han continuado gestionando sus solicitudes sin interrupción.

El comportamiento de la volumetría confirma la continuidad en la atención: el promedio histórico mensual es de 2.920,8 casos, y en octubre se registraron 2.896 casos, cifra prácticamente equivalente. Esto evidencia que los usuarios han podido continuar gestionando sus solicitudes y que la UT INFOHC ha sostenido la operación sin impacto significativo en la demanda.

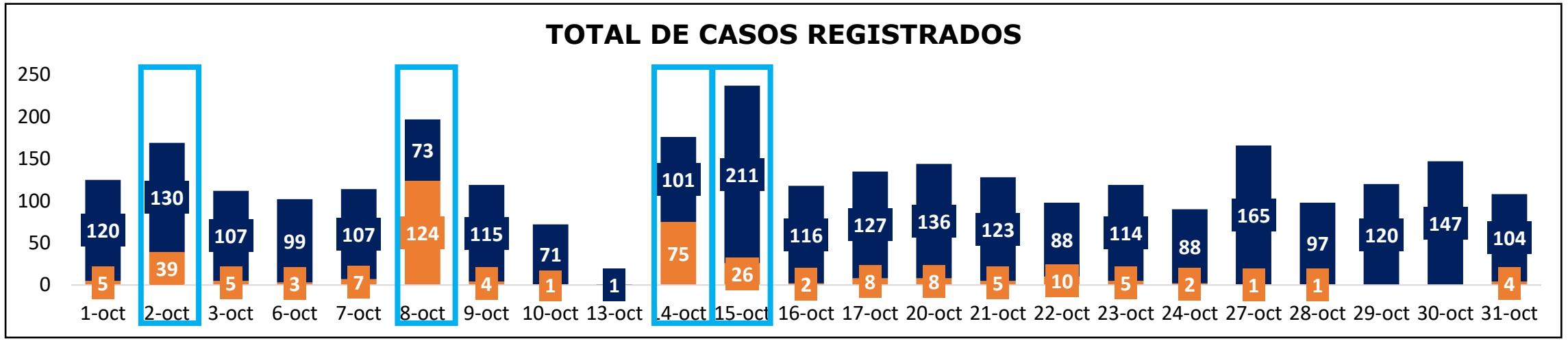
Los indicadores afectados (Tiempo de Respuesta y Efectividad de las Llamadas) dependen exclusivamente del PBX, por lo que reflejan la indisponibilidad generada por la novedad técnica. Sin embargo, la prestación del servicio y la gestión de incidentes y solicitudes a través de los canales alternativos se ha mantenido sin interrupciones.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Tiempo de atención de primer nivel mesa de servicios.	**97,00%**	Real: 88,43% Excepción: 97,27%	Maestro de Casos (Cálculo de ANS de Octubre 2025)	Real: A corte de octubre del 2025 se atendieron 2.895 casos, de los cuales 335 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Correo y Web. Excepción: A corte de octubre del 2025 se atendieron 2.895 casos, de los cuales 79 no se atendieron dentro del ANS establecido. Resultado sobre las vías de ingreso Llamada, Correo y Web.

Tabla 2. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos



Grafica 2. Total de Casos Registrados.

Para el indicador de tiempo de atención de primer nivel de la Mesa de Servicios, con corte a octubre de 2025, el detalle del cálculo se encuentra documentado en el anexo "06. Cálculo de ANS 1ra Atención Octubre 2025_V9". En virtud de los resultados obtenidos, se solicita la excepción correspondiente al mes de octubre de 2025, cuyo indicador alcanzó un 88,43%, frente a la meta establecida del 97,00%. Esta solicitud se fundamenta en las afectaciones presentadas en días específicos que impactaron de manera directa el registro de la primera atención, como se describe a continuación:

- **02 de Octubre 2025:** Afectación en autenticación e ingreso a Aranda.
  Impacto: 39 casos.
- **08 de Octubre 2025:** Incidente mayor IM-MDS-17192.
  Impacto: 123 casos.
- **14 de octubre 2025:** Incremento atípico de casos por cambio CH-MDS-17227 (configuración VPN).
  Impacto: 72 casos.
- **15 de octubre 2025**: Pruebas de automatización en Aranda (Case Creator).
  Impacto: 22 casos.

Total casos solicitados para excepción: 256.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

Superintendencia de Industria y Comercio

Afectación en autenticación e ingreso a Aranda (39 casos impactados) - 02 de octubre de 2025 :

Durante esta fecha se presentó una afectación en los procesos de autenticación y acceso a la plataforma Aranda. La UT INFOHC escaló oportunamente la novedad a la Superintendencia de industria y comercio para su remisión al proveedor Aranda. Se realizaron sesiones conjuntas de diagnóstico, tras lo cual el proveedor informó que la indisponibilidad fue ocasionada por la pérdida de conectividad en las VPN utilizadas por clientes con terminadores CheckPoint, lo cual afectó la autenticación contra directorios activos locales. La causa raíz estuvo asociada a un mantenimiento realizado por Microsoft sobre el terminador de VPN, que generó un failover y la necesidad de ajustar la configuración a "One VPN tunnel per each pair of hosts". Una vez aplicada la configuración y restablecida la VPN, se normalizó el servicio de autenticación contra LDAP. Esta situación afectó la capacidad de la Mesa para registrar los casos.

Incidente mayor IM-MDS-17192 (123 casos impactados) - 07 y 08 de octubre de 2025 :

El incidente IM-MDS-17192, fue generado por una duplicidad de la IP 10.20.2.1 en la VLAN 16, ocasionada por una configuración en el esquema VRRP donde la IP virtual coincidía con la IP física del Core principal. Esta falla produjo inestabilidad en la pasarela de capa 3, pérdida de conectividad hacia la infraestructura RHEV, tormentas de broadcast/multicast y ausencia de aprendizaje MAC en los switches de acceso.

La UT INFOHC ejecutó acciones de contención y recuperación: apagado de la interfaz A23 del Core 1, reinicio controlado del Core 2 y verificación física en el Data Center de Nébula. Allí se identificó un puerto en estado Up sin aprendizaje MAC y se realizó un flapeo físico controlado, restableciendo el enlace y normalizando la comunicación. Tras una recurrencia, se aplicó un cambio de emergencia que ajustó la configuración del Core principal eliminando la condición de duplicidad.

Adicionalmente, mediante comunicación oficial se confirmó que los equipos Core HP operan con firmware 16.08.0020, mientras que la última versión disponible es 16.08.0027. Debido a la falta de soporte con el fabricante, no es posible aplicar las actualizaciones. Esta condición incrementa riesgos técnicos como bugs no corregidos, vulnerabilidades de seguridad, inestabilidad operativa e imposibilidad de aplicar parches o recibir acompañamiento especializado.

La causa raíz fue un conflicto de direccionamiento en VRRP. Aunque las acciones aplicadas estabilizaron el servicio, la obsolescencia de firmware sin soporte del fabricante constituye un riesgo técnico vigente que limita la implementación de medidas preventivas, por lo cual se justifica la solicitud de excepción.

El volumen de casos se incrementó en un 58% frente al promedio diario del mes (197 casos frente a un promedio de 125), generando un impacto directo en la capacidad operativa de la Mesa para registrar los casos y cumplir con el tiempo de primera atención.

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

Alto flujo de requerimientos por cambio CH-MDS-17227 (72 casos impactados) - 14 de octubre de 2025:

En esta fecha se registró un incremento significativo de casos derivado del cambio CH-MDS-17227, cuya ejecución implicaba el reemplazo de equipos y un cambio de certificado de seguridad necesario para restablecer la conexión VPN en los equipos de usuario final. Este proceso debía ser aceptado manualmente por cada usuario, sin posibilidad de automatización desde el Firewall. Como resultado, al iniciar la jornada se presentaron múltiples solicitudes de usuarios que no lograron autenticarse correctamente en la VPN. La UT emitió un instructivo bajo el asunto "Instructivo configuración VPN", dirigido al equipo de Mesa de Servicios y Soporte en Sitio, para orientar el acompañamiento a los usuarios afectados.

El volumen de casos se incrementó en un 41% frente al promedio diario del mes (176 casos frente a un promedio de 125), enerando un impacto directo en la capacidad operativa de la Mesa para registrar los casos y cumplir con el tiempo de primera atención.

Pruebas de automatización en Aranda (22 casos impactados) - 15 de octubre de 2025:

El 15 de octubre, a las 5:00 p.m., se ejecutó la configuración del "Case Creator" en Aranda (creación automática de casos por correo), realizada por la empresa implementadora KGV. La configuración tomó erróneamente un buzón ubicado en la sección "Archive" en lugar del buzón principal, generando la creación automática de 108 casos provenientes de spam histórico de años anteriores. Debido al alto número de casos generados, se presentó afectación en la gestión de la primera atención.

Con base en las afectaciones descritas, se solicita respetuosamente la excepción para los 256 casos impactados durante octubre de 2025, dado que las condiciones que generaron la disminución del indicador fueron producto del alto número de casos registrados, lo cual aumentó significativamente la gestión operativa de la UT. No obstante, la UT actuó de manera oportuna, técnica y conforme a los procedimientos establecidos, garantizando la continuidad del servicio.

El detalle del indicador se encuentra documentado en el informe "06. Cálculo de ANS 1ra Atención – Octubre 2025", y los adjuntos que justifican cada día están disponibles en la carpeta "06. Primera Atención – Excepción".

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**OCTUBRE 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 Octubre 2025)	A corte de octubre de 2025, el grupo de Mesa de Servicios (Nivel I) solucionó un total de 22 incidentes, todos dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de mesa de servicios (Nivel I)	**97,00%**	99,42%	SolCerradas (Cálculo De ANS Octubre 2025)	A corte de Octubre de 2025, el grupo de Mesa de Servicios (Nivel I) solucionó un total de 173 requerimientos de los cuales 1 caso fue atendido por fuera del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido
Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	**97,00%**	97,67%	SolCerradas (Cálculo De ANS Octubre 2025)	A corte de octubre de 2025, el grupo de Soporte en Sitio (Nivel II) resolvió un total de 258 Incidentes, de los cuales 6 casos fueron atendidos por fuera de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.
Gestión de Requerimientos: Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de soporte en sitio (Nivel II)	**97,00%**	99,54%	SolCerradas (Cálculo De ANS de Octubre 2025)	A corte de octubre de 2025, el grupo de Soporte en Sitio (Nivel II) resolvió un total de 437 requerimientos, 2 fueron atendido dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.

Tabla 3. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de satisfacción calidad del servicio prestado a usuario final.	**95,00%**	95,66%	Reporte Encuestas al corte de Octubre 2025	El porcentaje de satisfacción para las encuestas relacionadas con los servicios prestados por el personal de UT INFOHC 2023 es del 95,66%, dato resultante del promedio de porcentajes de las 5 preguntas de las encuestas enviadas para los grupos OPE, tomando como base 175 encuestas, 167 de estas satisfactorias.**

Tabla 4. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

**A corte de octubre de 2025, los grupos de la UT-INFOHC dieron solución a 1.798 casos entre incidentes y solicitudes. De estos, se recibió respuesta a la encuesta de satisfacción en 175 casos, lo que representa el 10,27% del total de encuestas enviadas. **

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Porcentaje de casos reabiertos y su efectividad.	**2,00%**	0,78%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A corte de Octubre del 2025, se reportaron 1.798 casos solucionados por los grupos OPE, de los cuales 14 fueron reabiertos.
Calidad en la gestión de garantías.	**97,00%**	N/A	SolCerradas (Cálculo De ANS Octubre 2025)	A corte de Octubre de 2025, no se solucionó ningun caso bajo la categoría " Gestionar garantía".
Tasa vencimiento (backlog)	**5,00%**	4,32%	Reporte de Backlog de Octubre 2025_V2	El backlog acumulado desde el 26 de Diciembre de 2023 hasta el 31 de Octubre del 2025 es de 162 casos de los cuales 7 no cumplen con los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	**95,00%**	90,48%	Reporte Suspendidos de Octubre 2025	Para el mes de abril de 2024 se reportó un total de 697 casos en estado suspendido. Se seleccionó una muestra aleatoria de 112 casos, a los cuales se les asignó una calificación entre 1 y 3, donde 1 corresponde a la nota más baja y 3 a la más alta. La nota máxima posible para la muestra era de 336 puntos; sin embargo, la calificación obtenida fue de 304 puntos, equivalente al 90,48% entre requerimientos e incidentes. Este resultado se encuentra por debajo de la meta establecida del 95%, ubicándose en el rango de desempeño entre 90% y 94,9%, lo cual genera una afectación en la facturación, con un rubro del 5% para la Mesa de Servicios Tecnológicos. La información detallada de estas sesiones puede consultarse en el SharePoint, en el enlace: 14. Daily OTI INC – REQ

Tabla 5. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Eficiencia de Solución				
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**97,45%**	SolCerradas (Cálculo de ANS al corte de Octubre 2025)	A corte de octubre de 2025, el grupo de Especialistas (Nivel III) resolvió un total de 431 incidentes, de los cuales 11 fueron atendidos por fuera de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III)	**97,00%**	**97,70%**	SolCerradas (Cálculo de ANS al corte de Octubre 2025)	A corte de octubre de 2025, el grupo de Especialistas (Nivel III) resolvió un total de 608 requerimientos de los cuales 14 casos fueron atendidos por fuera de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.

Tabla 6. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES INFRAESTENOLÓGICOS	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Mantenimiento preventivo infraestructura tecnológica. (Cumplimiento del avance en cronograma del mantenimiento proyectado y aprobado)	**95,00%**	**N/A**	**Cronograma mantenimiento preventivo infraestructura Tecnológico en proceso de generación.**	En el mes de julio se finalizó el primer mantenimiento y actualmente estamos a la espera de realizar y entregar el segundo cronograma para su ejecución.”

Tabla 7. Cumplimiento ANS Indicador de mantenimiento Preventivo

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**OCTUBRE 2025**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero de control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de servidores	**99,60%**	**98,758%**	**99,969%**	**99,363%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A corte de Octubre del 2025, 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 la solución de Virtualización	**99,60%**	**98,821%**	**Sin Casos en el mes**	**98,821%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de las Bases de Datos	**99,60%**	**99,985%**	**99,950%**	**99,9676%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	**99,60%**	**99,873%**	**99,972%**	**99,922%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	**99,60%**	**99,873%**	**Sin Casos en el mes**	**99,873%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones misionales	**99,60%**	**97,912%**	**99,990%**	**98,951%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	**99,60%**	**97,872%**	**99,991%**	**98,931%**	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 8. Cumplimiento ANS Disponibilidad

3. Indicadores de Disponibilidad

Superintendencia de Industria y Comercio

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Indicadores de Disponibilidad	META	OCTUBRE 2025 Tablero de control PRTG	Aranda	Promedio	FUENTE DE INFORMACIÓN	OBSERVACIÓN
Administración de servicios de nube	99,60%	99,136%	99,940%	99,538%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A corte de Octubre del 2025, se valida la información que se obtiene de los casos que ingresan por llamada, mail y web, se utiliza formula: (Minutos Mes * Cantidad Componentes) - Minutos de Atención / (Minutos Mes * Componentes)
Disponibilidad Seguridad perimetral	99,60%	99,727%	99,632%	99,680%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	99,60%	99,037%	Sin Casos en el mes	99,037%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de la red LAN.	99,60%	99,281%	99,924%	99,603%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de red eléctrica	99,60%	N/A	Sin Casos en el mes	N/A	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de cableado Estructurado	99,60%	98,454%	99,654%	99,054%	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica	99,60%	99,502%	Sin Casos en el mes	99,502%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	99,60%	100,000 %	Sin Casos en el mes	100,000%	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 8. Cumplimiento ANS Disponibilidad

En octubre no se registró información de disponibilidad de la Red Eléctrica en PRTG debido al traslado de la sede de Bochica a 7-24. Esta disponibilidad incluía los sensores de las UPS y aires acondicionados, conforme a los criterios de aceptación del proyecto. La información oficial proviene de PRTG, complementada con Aranda y la validación de los tiempos en progreso de los casos asociados. Se adjunta el correo de trazabilidad remitido por la UT INFOHC a la SIC, ubicado en la carpeta 01. Reportes Indicadores Disponibilidad Octubre 2025 PRTG, en el subdirectorio Red Eléctrica.

3. Indicadores de Disponibilidad - Excepción

Durante el corte de octubre de 2025, las disponibilidades reportadas por PRTG presentaron afectación quedando por debajo de la meta establecida de 99,60%:

Indicador	Meta	Real	Excepción	Evento
Disponibilidad de servidores	99,60%	99,36%	99,776%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.
Disponibilidad de la solución de Virtualización	99,60%	98,82%	99,655%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.
Disponibilidad de aplicaciones misionales	99,60%	98,95%	99,658%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	99,60%	98,93%	99,520%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.
Administración de servicios de nube	99,60%	99,54%	99,747%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	99,60%	99,04%	99,623%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.
Disponibilidad de cableado Estructurado	99,60%	99,05%	99,605%	SW_PISO_17_DESPACHO-7-24 - (10.20.2.91) - Apagado de AMPEX
Disponibilidad Monitoreo de la plataforma tecnológica	99,60%	99,50%	99,953%	IM-MDS-17192 - Fallas en la Red, perdida de comunicación.

(El detalle de esta información se encuentra en el archivo 12. Disponibilidad_Octubre_2025_V1_Excepcion.

Para la presentación de esta excepción de incluye en la ruta, \\10.20.100.241\csit\Contrato 2778-2023\03. Etapa Operación\02. Disposiciones Transversales\06. Gestión ANS\02. Informes de Gestión\2025\10. Octubre\Anexo\18. Disponibilidades Solicitud de Excepciones, se encuentra el archivo bajo el nombre Informes de Excepciones – Octubre, el detalle de la excepción y la explicación.

Después de realizado el calculo se evidencia que la disponibilidad de aplicaciones de apoyo este resultado 99,520% se encuentra por debajo de la meta establecida del 99,60%, ubicándose en el rango de desempeño entre 94,6% - 99,5%lo cual genera una afectación en la facturación, con un rubro del 15% para la Mesa de Servicios Tecnológicos.

4. Indicadores de Disposiciones Transversales

CUMPLIMIENTO DE ANS OCTUBRE 2025				
INDICADORES DISPOSICIONES TRANSVERSALES	**META**	**OCTUBRE 2025**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSEVACIÓN**
Actualización inventario	**99,00%**	99,99%	Reporte inventario de equipos de Octubre 2025	A corte de Octubre de 2025, tras revisar una muestra equivalente al 5–20 % del inventario de equipos de cómputo e infraestructura, se evidenció un cumplimiento del 100 % en equipos de cómputo y del 99,99 % en infraestructura. Como resultado, el cumplimiento general alcanza el 99,99 %, superando la meta establecida.
Quejas sobre el servicio	**3,00%**	0,22%	Reporte de encuestas del mes de Octubre 2025	Durante el mes de octubre se recibieron 4 quejas a través de la encuesta (pregunta 6). No se registraron ni cerraron casos con categorías asociadas a quejas
Oportunidad en respuesta a requerimientos	**100%**	Entregados10 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales de Octubre 2025	A corte de octubre de 2025, se recibieron 10 requerimientos, los cuales fueron atendidos de manera oportuna y satisfactoria.
Entrega de informes y planes	**100%**	Entregados:31 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales de Octubre 2025	A corte de octubre del 2025, se gestionaron 31 informes y planes, los cuales fueron tramitados y enviados de manera satisfactoria.
Rotación máxima	**Rotación máxima permitida: 1 rotación por cada 6 meses**	No se presentó rotación de personal.	15. Base de personal de Octubre 2025	Este indicador se calcula semestral.

Tabla 10. Cumplimiento ANS Disposiciones Transversales

5. Cálculos Manuales

- A corte de Octubre 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 Octubre 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 Octubre 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 Octubre 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 Octubre 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 Octubre 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 OCTUBREdel 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 Octubre 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 Octubre 2025 y 15. Reporte Quejas al corte de Octubre 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 Octubre 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 Octubre 2025 en la hoja nombrada como ANS 3 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

- A corte de Octubre 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 Octubre 2025 en la hoja nombrada como ANS 4 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

A corte de Octubre 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.

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 Octubre 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 Octubre 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

- 02. Informe Diario MDS de Octubre 2025_IFX
- 03. Informe Diario MDS de Octubre 2025_VF
- 04. Data General Octubre 2025
- 05. Solicitudes Cerradas de Octubre 2025
- 06. Calculo de ANS 1ra atención Octubre 2025
- 06. Calculo de ANS Solucionados Octubre 2025
- 07. Reporte Encuestas Octubre_2025_V9
- 07. Reporte Quejas Octubre_2025_V9
- 08. Casos Reabiertos de Octubre 2025
- 09. Backlog de Octubre 2025_V9
- 10. Suspendidos de Octubre 2025_V9
- 11. Cronograma Mantenimientos Preventivos UTINFOHC
- 12. Disponibilidad de Octubre 2025.
- 12. Disponibilidades Octubre Tableros 2025_V9
- 13. Bitácora De Incidentes SIC-NOC de Octubre 2025
- 14. Reporte Cambios Sensores PRTG
- 15. Disposiciones Transversales de Octubre 2025
- 16. Base de personal de Octubre 2025.
- 17. Cumplimiento ANS de Octubre 2025
- 18. Disponibilidades Solicitud de Excepciones

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\04, Octubre \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 07-11-25	Fecha 07-11-25	Fecha 07-11-25
fjimenez@heimcore.com.co	lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de
Industria y Comercio