INFORME MENSUAL MESA DE AYUDA
MAYO DE 2023

SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS (SISEM)

FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

BOGOTÁ, CUNDINAMARCA, COLOMBIA

31 de mayo de 2023

Tabla de Contenidos

1. INTRODUCCIÓN 4
2. MESA DE SERVICIOS 4
2.1. OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS 4
2.2. FLUJO DE TRABAJO DE ATENCIÓN 4
2.3. CATEGORIZACIÓN DE CASOS 5
3. HISTORIAL DE INCIDENTES ACUMULADOS A ABRIL 7
4. INFRAESTRUCTURA 7
4.1. SISEM-PREPRODUCCION 9
4.2. SISEM - PRODUCCIÓN 9
4.3. SISEM-QA 10

Tabla de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 FLUJO DE TRABAJO EN ATENCIÓN DE SOLICITUDES 5
ILUSTRACIÓN 2 ESTADO DE LOS INCIDENTES REGISTRADOS EN MAYO 2023 6
ILUSTRACIÓN 3 HERRAMIENTA JIRA 6
ILUSTRACIÓN 4 AMBIENTES SISEM 7
ILUSTRACIÓN 5 AMBIENTES QA 7
ILUSTRACIÓN 6 SISEM DEV 8
ILUSTRACIÓN 7 WM INSTANCE -CPU UTILIZACIÓN SISEM DEV 8
ILUSTRACIÓN 8 VM MEMORY USED SISEM DEV 8
ILUSTRACIÓN 9 SISEM PREPRODUCCIÓN 9
ILUSTRACIÓN 10 WM INSTANCE - CPU UTILIZATION SISEM PREPRODUCCIÓN 9
ILUSTRACIÓN 11 MEMORY USED SISEM PREPRODUCCIÓN 9
ILUSTRACIÓN 12 AMBIENTE SISEM – PRODUCCIÓN 9
ILUSTRACIÓN 13 CPU UTILIZATION SISEM PRODUCCIÓN 10
ILUSTRACIÓN 14 MEMORY USAGE SISEM PRODUCCIÓN 10
ILUSTRACIÓN 15 USO DE CPU SISEM QA 11

1. Introducción

EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD está ejecutando el proyecto sistema de información del sistema de emergencias médicas (SISEM) en el cual se requiere implementar los siguientes componentes estructurales: Captura de información, interoperabilidad con sistemas misionales internos y externos a la entidad, gestión de información estratégica y modelo de inteligencia de negocios, que permita la articulación operativa y administrativa de la dirección de urgencias y emergencias en salud.

2. Mesa de Servicios

2.1. Operación de la Mesa de Servicios

La mesa de servicios será el punto único de contacto (PUC), de atención centralizada para todas las solicitudes, que prestará los servicios asociados al proyecto. la mesa de servicios cuenta con los siguientes canales de comunicación para la prestación de nuestros servicios:

- solicitudes vía correo electrónico a la cuenta helpdesk@skgtecnología.com
- solicitudes vía web directamente sobre la plataforma jira https://skgtecnologia.atlassian.net/servicedesk/customer/portal
- vía telefónica, marcando al punto único de atención de la mesa de ayuda tel. 7443894 en Bogotá

Allí la solicitud será procesada por un equipo especializado de agentes de mesa, encargados de brindar soporte a los incidentes reportados por los usuarios, donde se registra las novedades a través de la herramienta Jira que permite llevar la trazabilidad de la novedad desde su creación hasta su cierre.

2.2. Flujo de Trabajo de Atención

Toda solicitud realizada, será atendida en un orden secuencial de trabajo (ver ilustración 1 flujo de trabajo en atención de solicitudes), en el cual cada etapa de la atención contará con un nombre de estado, descritos a continuación:

- **Registrado:** Etapa inicial de la solicitud, enviada por parte del usuario a la mesa de servicios.
- **En Progreso:** La solicitud cambiará a este estado una vez sea atendida por uno de los agentes especializados de la mesa de servicios, el cual brindará el soporte y tratamiento más adecuado a lo requerido por el usuario.
- **Suspendido:** En caso de que la información suministrada por el usuario no sea suficiente para darle gestión a la solicitud, el equipo de soporte suspenderá el servicio, notificando al usuario la necesidad de complementar la petición realizada para poder continuar la gestión.
- **Pruebas UAT:** Etapa en la cual el usuario realiza pruebas y verifica la solución suministrada por el equipo de soporte.
- **Solucionado:** si el usuario confirma que la solicitud fue atendida acorde a lo requerido, el equipo de mesa de servicios dará por solucionada la petición.
- **Cancelado:** Si a petición del usuario se requiere no dar continuidad con la gestión de la solicitud, el requerimiento se dará por finalizado.

- **Cerrado:** Etapa final de la solicitud, la cual determina que no se requiere más atención por parte del equipo de soporte. Se debe tener en cuenta una vez el caso se encuentra solucionado el cliente tiene 3 días para realizar cualquier mención si la solución no es la esperada, si no se recibe confirmación o mención alguna el caso pasara a cerrado culminados los 3 días

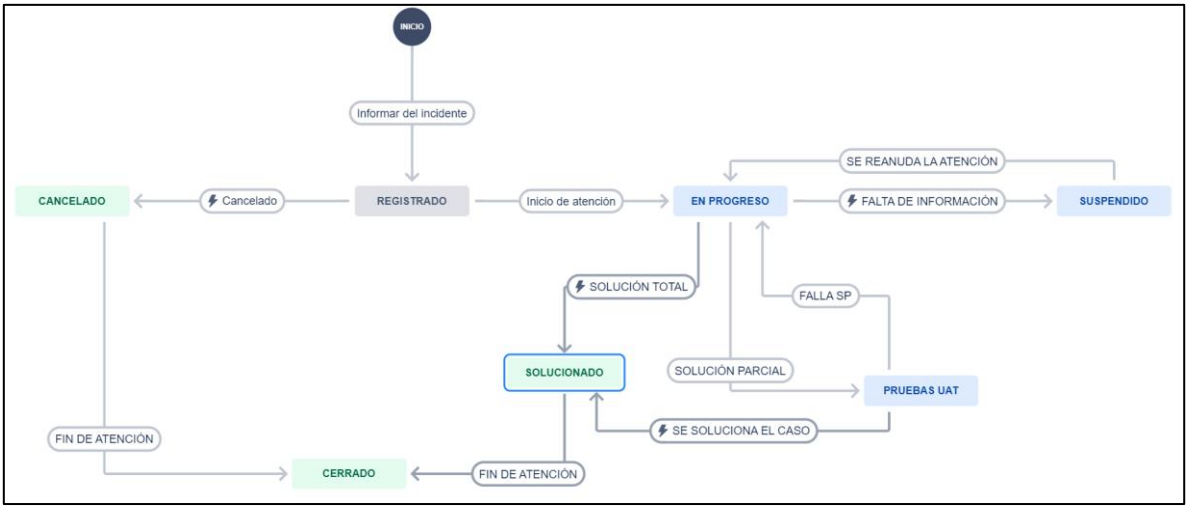


Ilustración 1 Flujo de trabajo en atención de solicitudes

2.3. Categorización de Casos

Cada solicitud realizada por parte del usuario contará con un proceso de clasificación, con el fin de darle tratamiento y la solución más adecuada, todo requerimiento enviado al equipo de la mesa de servicios tendrá por categoría principal “incidente”, lo cual determina que se encontró una interrupción o una reducción de la calidad del servicio, sin embargo, dicho incidente podrá contar con dos posibles subcategorías, que según al impacto generado al servicio, corresponden a:

- **Mejoras:** En desarrollo de software, se entiende por optimizar, extender o dar un mayor alcance de un producto o servicio a través de un proceso evolutivo para satisfacer completamente las necesidades del negocio
- **Control de Cambios:** En el marco de un proyecto de desarrollo de software, es un proceso que permite gestionar las solicitudes de cambio involucrando a las partes interesadas con el fin de realizar el respectivo análisis y de acuerdo con su viabilidad y a su impacto ya que tiene costo adicional al pactado en el proyecto, por tanto, puede ser aprobado o rechazado por las partes
- **Bugs (Error):** Se definen como todos los incidentes que generan interrupción o alteración del normal funcionamiento del sistema, los cuales ingresarán al flujo de trabajo una vez sean recibidas y se confirme por parte del equipo de la mesa de servicios, que se cuenta con toda la información necesaria para ser gestionada.

- **Mayo 2023**

El mes de mayo se reportó un total de 3 incidentes (ver ilustración 2), de los cuales se detalla a continuación el resumen dentro de la gestión de estos por parte del equipo de soporte:

- 2 Bug (67%), se encuentran en estado “Cerrado”
- 1 Bug (33%), se encuentra en estado “Pruebas UAT”

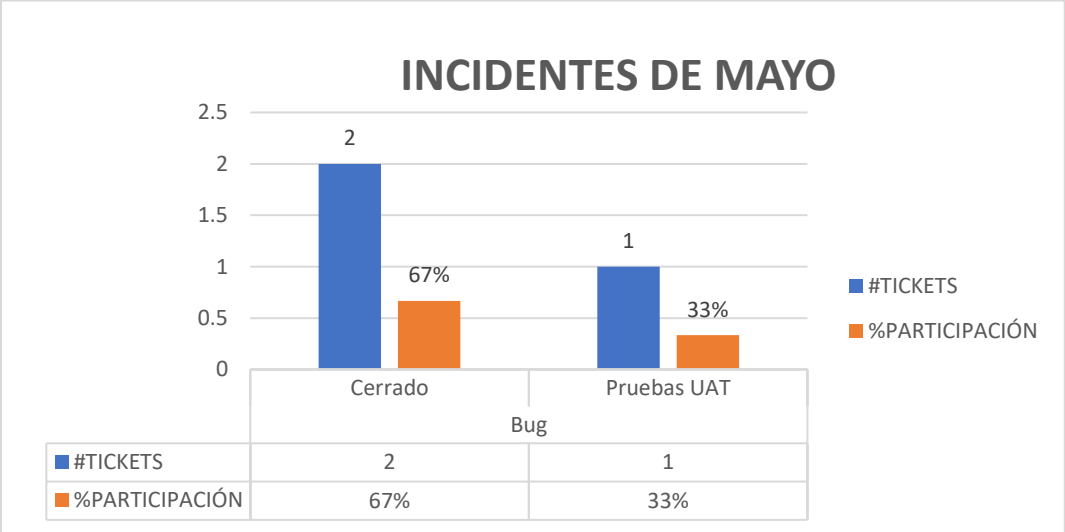


Ilustración 2 Estado de los incidentes registrados en mayo 2023

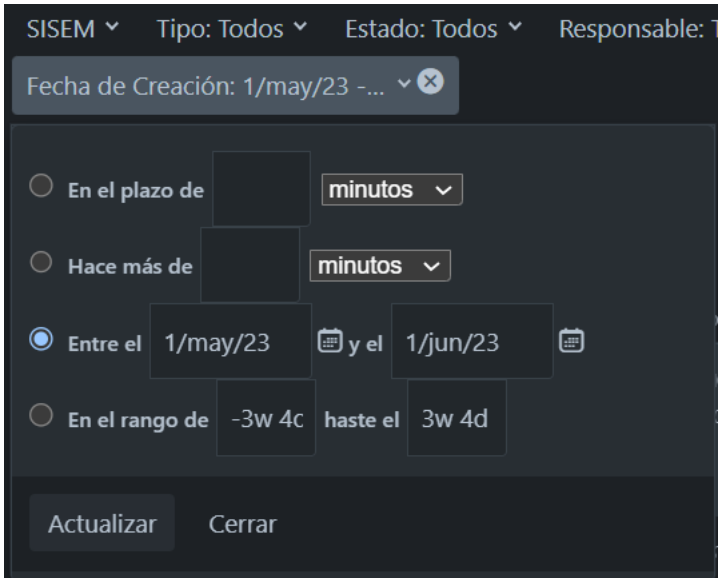


Ilustración 3 Herramienta Jira

3. Historial de Incidentes Acumulados a Abril

En la tabla 1 se detalla el estado de los incidentes reportados a la mesa de servicio hasta el mes de abril de 2023, donde se cuenta con un total de 148 incidentes, de los cuales:

Estado	# de Casos
Pruebas UAT	60
Cerrado	88

Tabla 1 Historial de Incidentes Acumulados

Nota: Se realizo actualización del informe de mesa, donde se retiran los casos relacionados con mejoras, la información relacionada con ello se presentará en un documento independiente, ya que no corresponde a una falla en el proceso del desarrollo del software.

4. Infraestructura

El proyecto SISEM se compone de 2 ambientes en GCP ilustración 4, en donde el ambiente de Dev tiene embebido los clústeres de Kubernetes de Preproducción y QA ilustración 5, este documento informara el estado de los Clúster y / o MV en el periodo comprendido entre 1 de mayo de 2023 a 31 de mayo de 2023

Ilustración 4 Ambientes SISEM

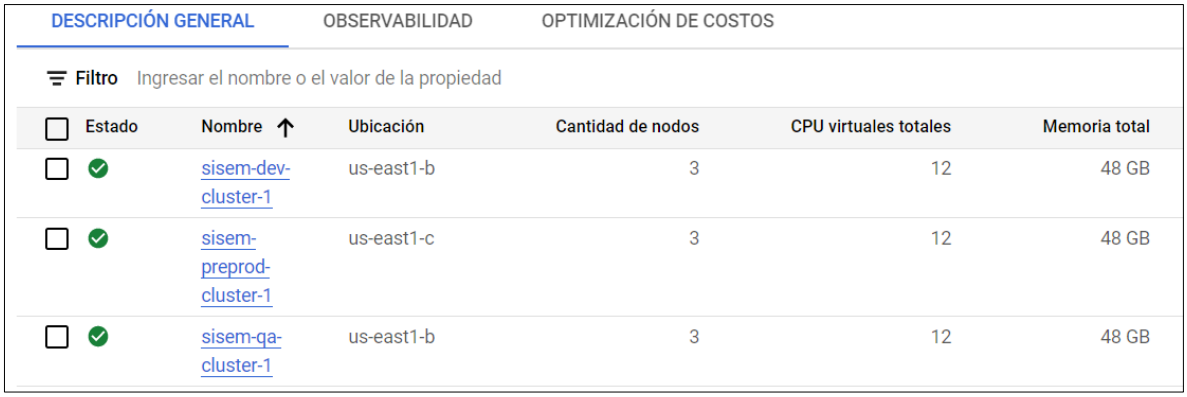


Ilustración 5 Ambientes QA

SISEM – DEV: Sisem-dev cluster compuesto por 3 nodos con un total de 12 cpu virtuales y una memoria total de 48 GB.

Estado	Nombre	Ubicación	Cantidad de nodos	CPU virtuales totales	Memoria total
✓	sisem-dev-cluster-1	us-east1-b	3	12	48 GB

Ilustración 6 SISEM dev

- **CPU**

La utilización de la CPU en las MV del clúster opera con un porcentaje de utilización optimo, el porcentaje de utilización es inferior al 50 % Fig. 4; La media de utilización de CPU es de 25.2 %.

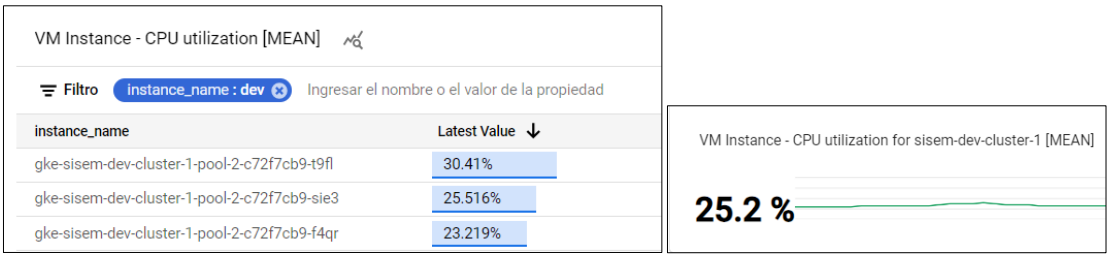


Ilustración 7 WM Instance -CPU utilización SISEM dev

- **Memoria**

El uso de la memoria en las MV del clúster es óptimo alcanzando un valor inferior a las 10 GB en Fig. 6 se observa los valores en GB de uso de memoria alcanzado por las MV, también se tiene que la media de utilización de memoria corresponde a 15.6 GIB.

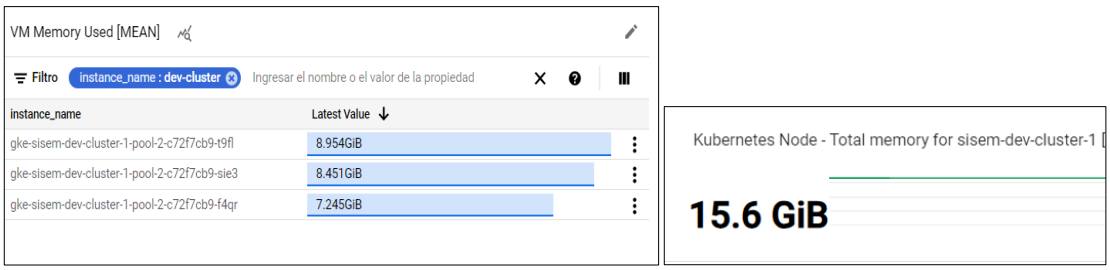


Ilustración 8 VM Memory Used SISEM dev

4.1. SISEM-Preproduccion

El cluster sisem-preproduccion está compuesto por 3 nodos con un total de 12 cpu virtuales y una memoria total de 48 GB.

Estado	Nombre	Ubicación	Cantidad de nodos	CPU virtuales totales	Memoria total
✓	sisem-preprod-cluster-1	us-east1-c	3	12	48 GB

Ilustración 9 SISEM Preproducción

- **CPU**

La utilización de la CPU en las MV del clúster opera con un porcentaje de utilización optimo, el porcentaje de utilización es inferior al 50 % ilustración 10, la media de utilización de CPU es de 22.2 %.

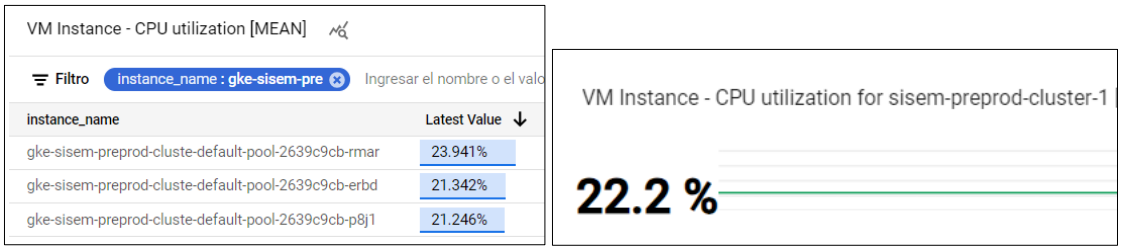


Ilustración 10 WM Instance - CPU Utilization SISEM Preproducción

- **Memoria**

El uso de la memoria en las MV del clúster es óptimo alcanzando un valor inferior a las 10 GB, se observa los valores en GB de uso de memoria alcanzado por las MV, también se tiene que la media de utilización de memoria corresponde a 15.6 GIB.

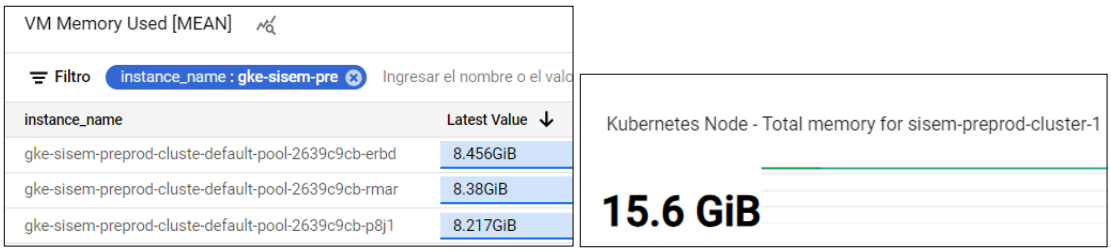


Ilustración 11 Memory Used SISEM Preproducción

4.2. SISEM - Producción

En el ambiente SISEM – Produccion se aloja un cluster compuesto por 5 nodos con un totoal de 10 cpu virtuales y una memoria total de 40 GB.

Estado	Nombre	Ubicación	Cantidad de nodos	CPU virtuales totales	Memoria total
✓	cluster-1	us-east1	5	10	40 GB

Ilustración 12 Ambiente SISEM – Producción

- **CPU**

La utilización de la CPU en las MV del clúster opera con un porcentaje de utilización optimo siendo inferior al 50 %, la media de utilización de CPU es de 26.5 %.

VM Instance - CPU utilization [MEAN]

Filtro Ingresar el nombre o el valor de la propiedad

instance_name	Latest Value
gke-cluster-1-pool-1-84fdc43b-mxhp	47.383%
gke-cluster-1-default-pool-b5070023-ryim	46.153%
gke-cluster-1-default-pool-7bb1d7d4-tzz7	44.752%
gke-cluster-1-default-pool-b5070023-awpo	41.733%

VM Instance - CPU utilization [MEAN]

26.5 %

Ilustración 13 CPU Utilization SISEM Producción

- **Memoria**

El uso de la memoria en las MV del clúster es óptimo alcanzando un valor inferior a las 20 GB, se observa los valores en GB de uso de memoria alcanzado por las MV, también se tiene que la media de utilización de memoria corresponde a 1.53 GB.

VM Instance - Memory usage [MEAN]

Filtro Ingresar el nombre o el valor de la propiedad

Nombre (de instance_id)	Latest Value
7100424006879295111	11.035GiB
2025188056596707664	3.102GiB
7100424006879295111	2.689GiB
4400834197154920180	1.94GiB

VM Instance - Memory usage [MEAN]

1.53 GiB

Ilustración 14 Memory Usage SISEM Producción

4.3. SISEM-QA

El cluster sisem-qa este compuesto por 3 nodos con un total de 12 cpu virtuales y una memoria total de 48 GB.

Filtro Nombre : sisem-qa-cluster-1 Ingresar el nombre o el valor de la propiedad

Estado	Nombre	Ubicación	Cantidad de nodos	CPU virtuales totales	Memoria total
✓	sisem-qa-cluster-1	us-east1-b	3	12	48 GB

- **CPU**

La utilización de la CPU en las MV del clúster opera con un porcentaje de utilización optimo siendo inferior al 30 % Fig. 19, la media de utilización de CPU es de 17.7 %.

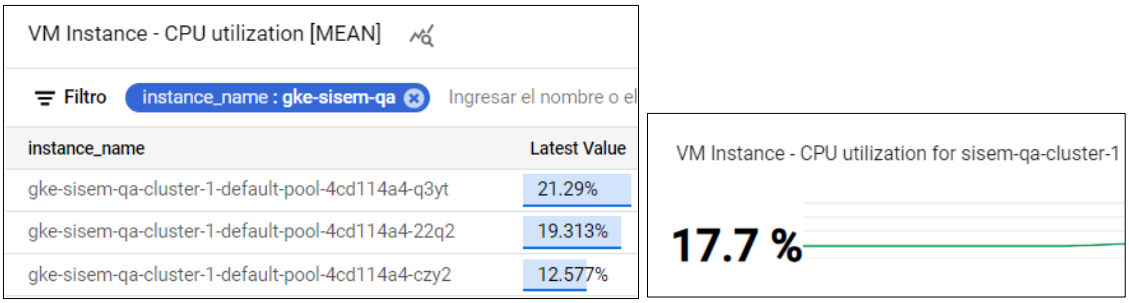
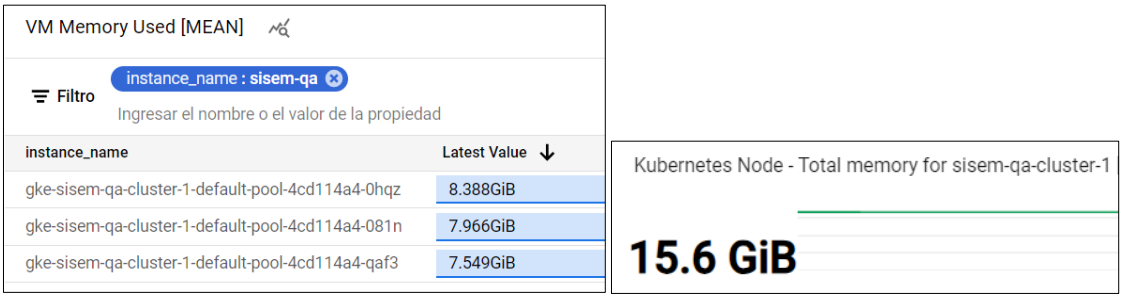


Ilustración 15 Uso de CPU SISEM QA

- **Memoria**

El uso de la memoria en las MV del clúster es óptimo alcanzando un valor inferior a las 10 GB se observa los valores en GB de uso de memoria alcanzado por las MV, también se tiene que la media de utilización de memoria corresponde a 15.6 GB.



En los cuatro ambientes anteriormente mencionados de proyecto SISEM se evidencian un comportamiento optimo.