INFORME MENSUAL GESTIÓN ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

UT INFOHC

Gestor de ANS y Facturación

Septiembre 2026

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 SEPTIEMBRE 2026				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**SEPTIEMBRE 2026**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Gestión de Incidentes: Eficiencia solución de incidentes por el grupo de soporte en sitio (Nivel II).	**95,00%**	100%	SolCerradas (Cálculo De ANS Septiembre 2026)	A Corte de Septiembre del 2026, el grupo de Soporte en Sitio (Nivel II) resolvió un total de 129 Incidentes, de los cuales 2 de los 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)	**95,00%**	100%	SolCerradas (Cálculo De ANS de Septiembre 2026)	A Corte de Septiembre del 2026, el grupo de Soporte en Sitio (Nivel II) resolvió un total de 296 requerimientos de los cuales ninguno caso fue atendido por fuera de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.

Tabla 1. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

1. Indicadores Mesa de Servicios Tecnológicos

CUMPLIMIENTO DE ANS SEPTIEMBRE 2026				
INDICADORES MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS	**META**	**SEPTIEMBRE 2026**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Tasa vencimiento (backlog)	**5,00%**	**1,83%**	Reporte de Backlog de Septiembre 2026_V2	El backlog acumulado desde el 26 de Diciembre de 2023 hasta el 30 de Septiembre del 2026 es de 109 casos de los cuales 2 no cumplen con los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.
Cumplimiento políticas de suspendidos (pending)*	**95,00%**	**97,51%**	Reporte Suspendidos de Septiembre 2026	A corte de septiembre del 2026 se reportó un total de 299 casos en estado suspendido. Se seleccionó una muestra aleatoria de 67 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 201 puntos; sin embargo, la calificación obtenida fue de 196 puntos, equivalente al 97,51% entre requerimientos e incidentes. La información detallada de estas sesiones puede consultarse en el SharePoint, en el enlace: 14. Daily OTI INC –REQLa información detallada de estas sesiones puede consultarse en el SharePoint, en el enlace: 14. Daily OTI INC –REQ

Tabla 2. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

2. Indicadores Infraestructura Tecnológica

CUMPLIMIENTO DE ANS SEPTIEMBRE 2026				
INDICADORES INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**SEPTIEMBRE 2026**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Eficiencia de Solución				
Eficiencia solución de incidentes por el grupo de especialistas (Nivel III)	**95,00%**	**99,19%**	SolCerradas (Cálculo de ANS al corte de Septiembre 2026)	A Corte de Septiembre del 2026, el grupo de Especialistas (Nivel III) resolvió un total de 123 incidentes, de los cuales un caso fue atendido por fuera de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.
Eficiencia solución de requerimientos por el grupo de especialistas (Nivel III)	**95,00%**	**99,28%**	SolCerradas (Cálculo de ANS al corte de Septiembre 2026)	A Corte de Septiembre del 2026 , el grupo de Especialistas (Nivel III) resolvió un total de 309 requerimientos de los cuales 3 casos fueron atendidos por fuera de los Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) establecido.

Tabla 3. Cumplimiento ANS Indicadores Mesa de Servicios

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS SEPTIEMBRE 2026						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**SEPTIEMBRE 2026**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero de control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Disponibilidad de servidores	**95,00%**	**99,843%**	**99,995%**	**99,919%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A Corte de Septiembre del 2026, 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	**95,00%**	**100,000%**	**Sin Casos en el Mes**	**100,000%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de las Bases de Datos	**95,00%**	**99,986%**	**99,998%**	**99,992%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de sistemas de almacenamiento	**95,00%**	**99,998%**	**99,984%**	**99,991%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas de respaldo y recuperación de datos	**95,00%**	**100,000%**	**Sin Casos en el Mes**	**100,000%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones misionales	**95,00%**	**99,987%**	**99,983%**	**99,985%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de aplicaciones apoyo	**95,00%**	**99,285%**	**99,993%**	**99,639%**	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 4. Cumplimiento ANS Disponibilidad

3. Indicadores de Disponibilidad

CUMPLIMIENTO DE ANS SEPTIEMBRE 2026						
INDICADORESINFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	**META**	**SEPTIEMBRE 2026**			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	**OBSERVACIÓN**
Indicadores de Disponibilidad		**Tablero de control**				
		PRTG	**Aranda**	**Promedio**		
Administración de servicios de nube	**95,00%**	**99,999%**	**99,838%**	**99,919%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	A Corte de Septiembre del 2026, 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 Seguridad perimetral	**95,00%**	**99,998%**	**99,970%**	**99,984%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los Centros de Cómputo	**95,00%**	**99,854%**	**Sin Casos en el Mes**	**99,854%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de la red LAN.	**95,00%**	**99,622%**	**99,978%**	**99,800%**	PRTG/Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	
Disponibilidad de los sistemas Hiperconvergencia	**95,00%**	**100,000 %**	**Sin Casos en el Mes**	**100,000%**	Tablero de control: Tablero ANSs Contractuales V2.0	

Tabla 5. Cumplimiento ANS Disponibilidad

4. Indicadores de Disposiciones Transversales

CUMPLIMIENTO DE ANS SEPTIEMBRE 2026				
INDICADORES DISPOSICIONES TRANSVERSALES	**META**	**SEPTIEMBRE 2026**	**FUENTES DE INFORMACIÓN**	**OBSEVACIÓN**
Oportunidad en respuesta a requerimientos	**100%**	Entregados: 10 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales de Septiembre 2026	A Corte de Septiembre del 2026, se recibieron 10 requerimientos, que se entregaron a satisfacción.
Entrega de informes y planes	**100%**	Entregados: 19 No entregados:0	Reporte de Disposiciones Transversales de Septiembre 2026	A Corte de Septiembre del 2026, se gestionaron 19 informes y planes, los cuales fueron tramitados y enviados de manera satisfactoria.

Tabla 6. Cumplimiento ANS Disposiciones Transversales

5. Cálculos Manuales

- A corte de Septiembre de 2026, en los casos que ingresan por correo electrónico al buzón de la mesa de servicio se agrega de manera manual un ajuste de tiempo cuando existe diferencia entre la fecha de recepción real del correo y la fecha en que el caso queda registrado en Aranda. El cálculo se evidencia en el archivo 04. Cálculo de ANS Solucionados 2026, hoja SolCerradas_V9, así:

  - Columna L (Tipo de Registro): identifica la vía de ingreso del caso — Correo, Web, Telefónico o Monitoreo.
  - Columna AR / AS (=SI(X=0;0;SI.ERROR(J-X;0))): minutos entre la fecha de recepción del correo (X) y la fecha de registro del caso en Aranda (J). Solo aplica cuando hay diferencia entre ambas fechas.
  - Columna AT (=AB+MINUTO(AR)): suma el tiempo de atención real (AB) con el ajuste manual (AR).
  - Columna AU (=(AR+AB)+AG): suma el ajuste manual, el tiempo de atención real y el tiempo de solución real, para obtener el tiempo real total del caso.
  - Columna AV (=SI(AU>AK;"NO CUMPLE";"CUMPLE")): compara el tiempo real total (AU) contra el tiempo global estimado por Aranda (AK), determinando el cumplimiento recalculado del caso.
  - Columna AW (Cumplimiento Real): para los casos de correo con ajuste manual, toma el resultado recalculado de AV; para el resto de los casos —correo sin ajuste, web, telefónico y monitoreo— toma directamente el cumplimiento global entregado por Aranda en la columna AM. Sobre esta columna se construye la tabla dinámica y los resultados consolidados de cumplimiento.

5. Cálculos Manuales

- A corte de Septiembre de 2026, la tasa de vencimiento del backlog se calcula en el archivo 05. Backlog 2026, así:
  - Hoja Maestro_de_Casos: base de datos extraída de Aranda con el detalle de todos los casos.
  - Columna M (Estado): define el universo de backlog, incluyendo únicamente los casos en estado Suspendido, En Proceso, Registrado, Requerimiento de Información, En Autorización y Reabierto (se excluyen Cerrado, Solucionado, Anulado y Denegado).
  - Columna AT (Cumplimiento Global): indica con SI o NO si el caso está dentro o fuera del tiempo estimado de atención y solución.
  - Hoja ANS_Backlog (tabla dinámica): agrupa los casos en backlog por año y mes de la fecha de registro, con la opción de segmentar por grupo especialista.
  - Tasa de vencimiento: se calcula dividiendo el total de casos con cumplimiento "NO" entre el total general de casos en backlog del periodo evaluado, y se contrasta contra los rangos de gestión definidos (≤5%, 5,1%-7%, 7,1%-9%, mayor a 9%).

- A Corte de Septiembre del, 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 2026 en la hoja nombrada como ANS 3 se deja la evidencia de los requerimientos.

5. Cálculos Manuales

- A Corte de Septiembre del 2026, 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 2026 en la hoja nombrada como ANS 4 se deja la evidencia de los requerimientos.

6. Cálculos Disponibilidad

A Corte de Septiembre del 2026, se realizó seguimiento a los 35 ANS pactados, validando la mejora y el cumplimiento de los mismos, así mismo, se realizaron las siguientes actividades:

- 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" 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:
- 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.

$$\frac{(\text{Minutos Mes} - \text{Minutos Mtto Programado} - \text{Minutos Indisponibles})}{(\text{Minutos Mes} - \text{Minutos Mtto Programado})} X\ 100$$

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 2026

- 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
- 2026).

- 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.

7. 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 Septiembre 2026 PRTG
- 02. Data General Septiembre 2026
- 03. Solicitudes Cerradas de Septiembre 2026
- 04. Calculo de ANS Solucionados Septiembre 2026
- 05. Backlog de Septiembre 2026
- 06. Suspendidos de Septiembre 2026
- 07. Disponibilidad de Septiembre 2026.
- 08. Disponibilidades Septiembre Tableros 2026
- 09. Disposiciones Transversales de Septiembre 2026
- 10. Cumplimiento ANS de Septiembre 2026

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\2026\09. Septiembre\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 7-10-26	Fecha 7-10-26	Fecha 7-10-26
fjimenez@heimcore.com.co	lider.servicio@sic.gov.co	gerente.proyecto@sic.gov.co

Superintendencia de
Industria y Comercio