

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO – SNR Orden de compra 122449	
--	---	---

Bogotá DC, febrero 10 de 2025

Señores:

Superintendencia de Notariado y Registro

Atn: Ing. Oscar Fabian Corredor Camargo

Supervisor Orden de compra 122449

Ciudad.

REF.: INFORME MES DE ENERO 2025 según OC 122449 de 2023.

Apreciados Señores:

En desarrollo de la Orden de Compra en referencia cuyo objeto es “Contratar mesa de servicios tecnológicos, la administración y operación de los centros de datos, el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos ofimáticos, incluyendo bolsa de repuestos para la superintendencia de notariado y registro”, muy comedidamente nos permitimos presentar el informe correspondiente al mes de enero de 2025 conformado por:

1. Informe para la Mesa de ayuda Técnica (MAT)
 - a. Informe MAT N1 N2 enero 2025
 - b. Data casos N1
 - c. Data casos N2
 - d. Escalados N1
 - e. Presentación Informe de Gestión (MAT) ENERO_2025
 - f. Garantías ENERO 2025
 - g. Casos nacionales ENERO 2025
 - h. Alistamientos equipos nuevos ENERO 2025
 - i. Control de cambios ChatBot SNR MAT N1
 - j. Chat Bot Reporte 1 al 31 enero
 - k. Chat Bot casos encuesta ORIP
2. Informe para la Mesa de ayuda Funcional MAF:
 - a. Informe de Gestión (MAF) Enero 2025

- b. Data casos MAF Enero 2025
- c. Presentación Informe de Gestión (MAF) ENERO_2025
- d. Reporte casos N3

3. Informe NOC

- a. Informe NOC Enero 2025
- b. Presentación Informe CENTRO DE COMPUTO 2025_ENERO

Soportes Exalogic/OVM/PCA

- c. Almacenamientos Externos.
- d. Availability_el03nodwsxr01
- e. Availability_supeseovmprd1
- f. Availability_WinSrFeTstSgdea01
- g. Servidores_Exalogic_CCA
- h. Servidores_Exalogic_CCP
- i. Servidores_OVM_CCA
- j. Servidores_OVM_CCP
- k. Servidores_PCA_X8-2_CCA
- l. Reporte_Atencion_casos_asignados_Especialista_95_Exalogic_Enero_2025
- m. Reporte_Centro_de_computo ExalogicEnero_2025
- n. Reporte_de_reapertura Exalogic_Enero_2025
- o. Reporte_Mesa_tecnologica_Agentes ExalogicEnero_2025
- p. Reporte_resueltos_95_Exalogic_Enero_2025
- q. Reporte_tiempos_resuelto_a_cerrado Exalogic_Enero_2025

Soportes WAN

- r. Seguimiento Casos enero 2025
- s. Reportes Enero
- t. Actas Reunión Seguimiento SNR del 09, 20 y 27 de enero de 2025
- u. ACTA REUNION CLIENTE PROYECTO PRC2838 SNR-09012025
- v. ACTA REUNION CLIENTE PROYECTO PRC2839 SNR-20012025
- w. ACTA CIERRE DEL PROYECTO PRC2838 SNR
- x. Acta de Cierre Implementación_SNR
- y. MONITOREO SOLAR
- z. MONITOREO SPECTRUM

Soportes Netbackup

- a. error_por_status
- b. por_politicas
- c. total_jobs

Reporte VMWare

- a. solicitudes_vm_ct_db_sopo_info_ENERO_2025

4. Informe SIN

- a. Base de Datos SIN Enero 2025
- b. Data casos SIN Enero 2025
- c. Informe de Gestión (SIN) Enero 2025

5. Informe Desarrollo y Seguridad Enero 2025

Sin otro particular,

Elaborado por:



Olga Patricia Ome Alvarez
Coordinador de Proyectos
Comsistelco SAS

Aprobado por:



Ing. José Ricardo Acevedo Solarte
Supervisor OC 122449 de 2023
Jefe Oficina Tecnologías de la Información
Superintendencia de Notariado y Registro



Oscar Fabian Corredor Camargo
Apoyo técnico al Supervisor del contrato
Coordinador Grupo Servicios Tecnológicos
Superintendencia de Notariado y Registro



Superintendencia de
Notariado y Registro



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**PROYECTO SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR**

**LÍNEAS DE SERVICIO MESA DE
AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I**

PERIODO: 01 al 31 de enero de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL I Y NIVEL II, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS OFIMÁTICOS, SUMINISTRO DE REPUESTOS, SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO.	
Fecha: 04 de febrero de 2025	Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio MAF
Contrato:	Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro
Presentado a: José Ricardo Acevedo Solarte Supervisor del Contrato Jefe Of Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro Oscar Fabian Corredor Camargo Apoyo técnico al Supervisor del Contrato Oficina Tecnologías de la Información	Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Álvarez Gerente del Proyecto Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	5/02/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	04/02/2025	Wendy Varela Analista de Calidad y Procedimientos	Actualización del documento

Tabla de contenido

INTRODUCCION	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I	5
1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1	6
1.2. COMPARATIVO TICKETS	6
1.3. CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL I	9
1.4. TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I	10
1.5. TOP 10 DE INCIDENTES POR ORIP	14
1.6. TOP 10 DE SOLICITUDES POR ORIP	16
1.7. CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE	18
1.8. CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE	19
1.9. LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL I	21
2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL	22
3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO	23
4. ACCIONES DE MEJORA	24
5. ANEXOS	25

INTRODUCCION

En este informe se busca presentar la gestión realizada por parte del equipo de COMSISTELCO SAS, en el marco de la Orden de Compra No. 122449, el cual en términos generales comprende todo lo relacionado con las actividades llevadas a cabo para los servicios de Mesa de Ayuda Funcional SIR para la atención técnica, soporte y solución de incidentes y solicitudes al Sistema de Información Registral (SIR). Cabe notar que dentro de esta atención y soporte se tienen varios componentes, tales como el correcto funcionamiento de la aplicación con la mínima disponibilidad requerida, atención a temas de Soporte de Nivel I, que tienen directa relación con los procedimientos funcionales ejecutados por los agentes de Mesa de Ayuda Funcional.

OBJETIVOS

- Afinar procedimientos previamente definidos y que serán revisados por la SNR.
- Mostrar la gestión realizada por parte del equipo de trabajo durante el tiempo comprendido en este informe.
- Proveer las herramientas necesarias para la atención de los diferentes incidentes o solicitudes que puedan ser escalados y atendidos por los diferentes niveles.
- Garantizar el óptimo funcionamiento, desempeño, disponibilidad y seguridad para todos los servicios que la SNR requiera.
- Mostrar la gestión de seguimiento y monitoreo por parte de COMSISTELCO SAS, en lo que comprende a mesa de ayuda funcional.
- Validar el nivel de cumplimiento con los ANS, previamente definidos entre las dos partes.

ALCANCE

La Mesa de Ayuda Funcional tiene como objetivo prestar servicio de soporte técnico especializado a los funcionarios usuarios del Sistema de Información Registral – SIR, para lo cual se contempla: Atender las incidencias, solicitudes y eventos a través del correo electrónico institucional: soportesir@supernotariado.gov.co, a través de la línea 018000910034 establecida para tal fin. Además, prestar los servicios de nivel I, se debe realizar escalamiento a nivel II y III o a quien corresponda cuando la solución requiere de la intervención de otras áreas de la entidad.

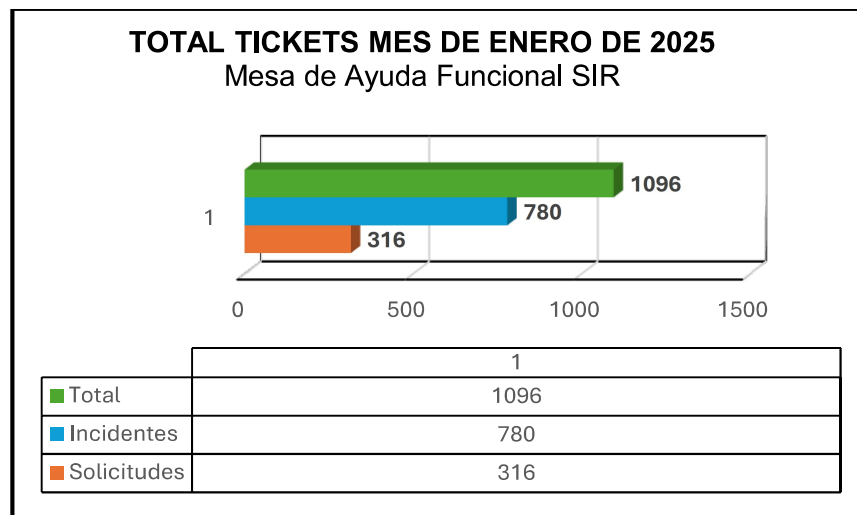
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I

1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de enero 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron las siguientes solicitudes e incidentes de Nivel I.

TIPO DE TICKETS	TOTAL	%
Solicitudes	316	29%
Incidentes	780	71%
Total	1096	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

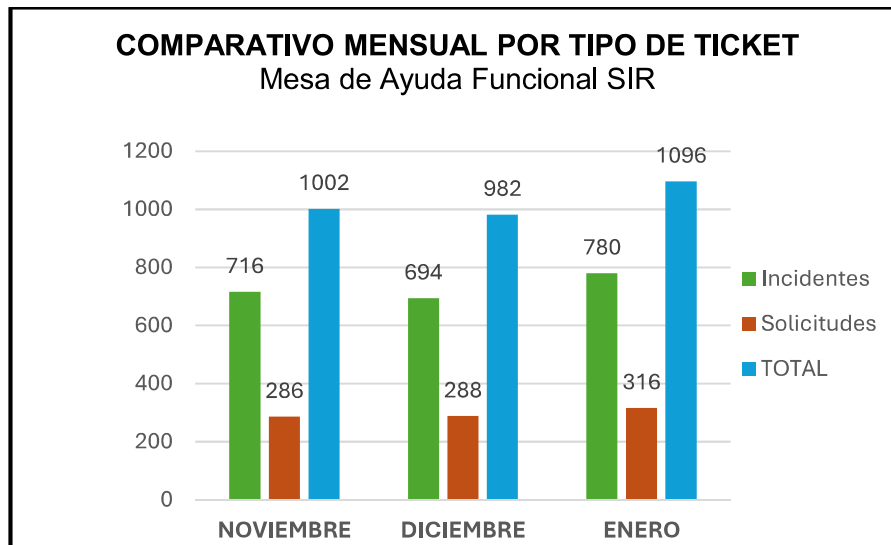
La gráfica anterior muestra que, durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de enero de 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron 316 solicitudes que representaron el 29% y 780 incidentes que representaron el 71% para un total de 1096 casos de Nivel I.

1.2. COMPARATIVO TICKETS

A continuación, se presenta comparativo mensual por tipo de ticket y por total de tickets para los meses de noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025.

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Incidentes	716	694	780
Solicitudes	286	288	316
TOTAL	1002	982	1096

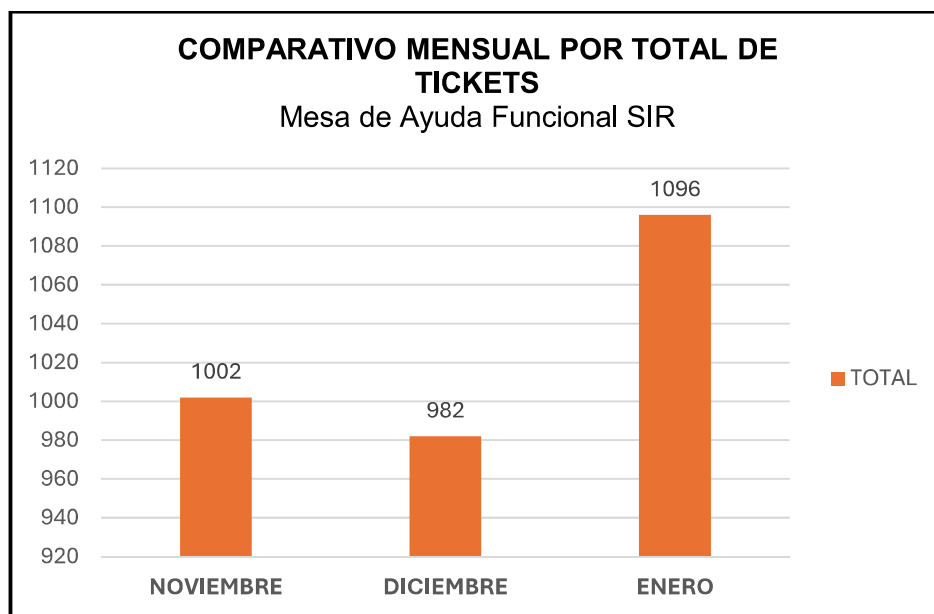
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica anterior muestra el comparativo de tres meses de gestión de la Mesa de Ayuda Funcional SIR nivel 1, se mantiene el comportamiento de mayor número de casos para incidentes y el menor número de casos para solicitudes.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

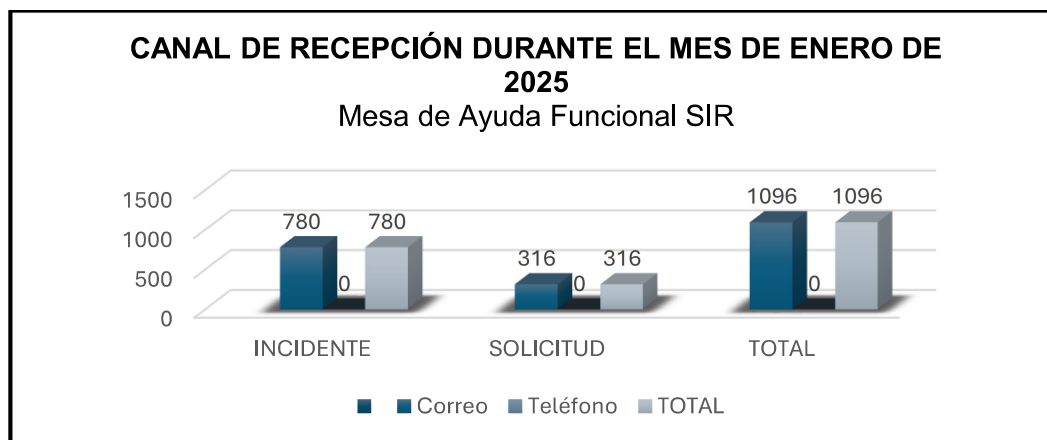
La gráfica anterior muestra el comparativo de tres meses de gestión de la Mesa de Ayuda Funcional SIR nivel 1, se denota un ascenso en el total de tickets representado en el 12% para el mes de enero luego de un leve descenso en el mes de diciembre representado por el 2%.

1.3. CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL I

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, el canal usado por los funcionarios de las diferentes ORIP para creación de incidentes y solicitudes, en el periodo comprendido del 01 al 31 de enero de 2025, es el correo electrónico.

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Correo	780	316	1096
Teléfono	0	0	0
TOTAL	780	316	1096

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica anterior muestra que, durante el mes de enero 2025, en desarrollo de la Orden de Compra No. 122449 de 2023, el canal usado por los funcionarios de las diferentes ORIP fue el correo electrónico.

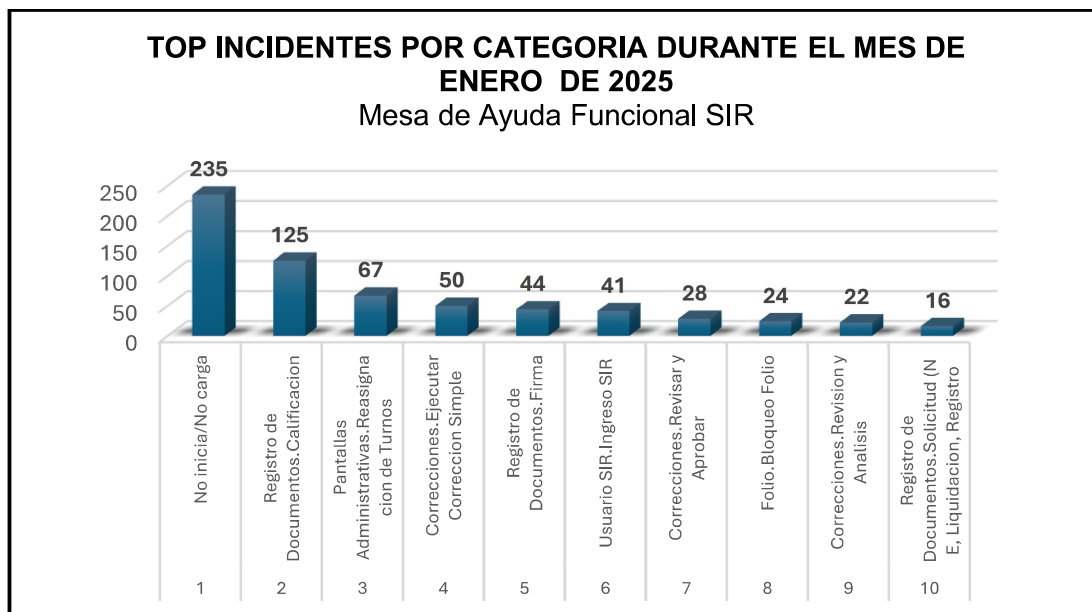
El 15 de noviembre se finalizó el flujo del Chat Bot con la opción de atención de casos de la MAF a la espera de la fecha de puesta en producción por parte de la SNR.

1.4. TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de incidentes registrados en la herramienta de CA por categoría.

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	No inicia/No carga	235	30%
2	Registro de Documentos.Calificacion	125	16%
3	Pantallas Administrativas.Reasignacion de Turnos	67	9%
4	Correcciones.Ejecutar Correccion Simple	50	6%
5	Registro de Documentos.Firma	44	6%
6	Usuario SIR.Ingreso SIR	41	5%
7	Correcciones.Revisar y Aprobar	28	4%
8	Folio.Bloqueo Folio	24	3%
9	Correcciones.Revision y Analisis	22	3%
10	Registro de Documentos.Solicitud (N E, Liquidacion, Registro	16	2%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que las tres primeras categorías son:

***No inicia/No carga.**

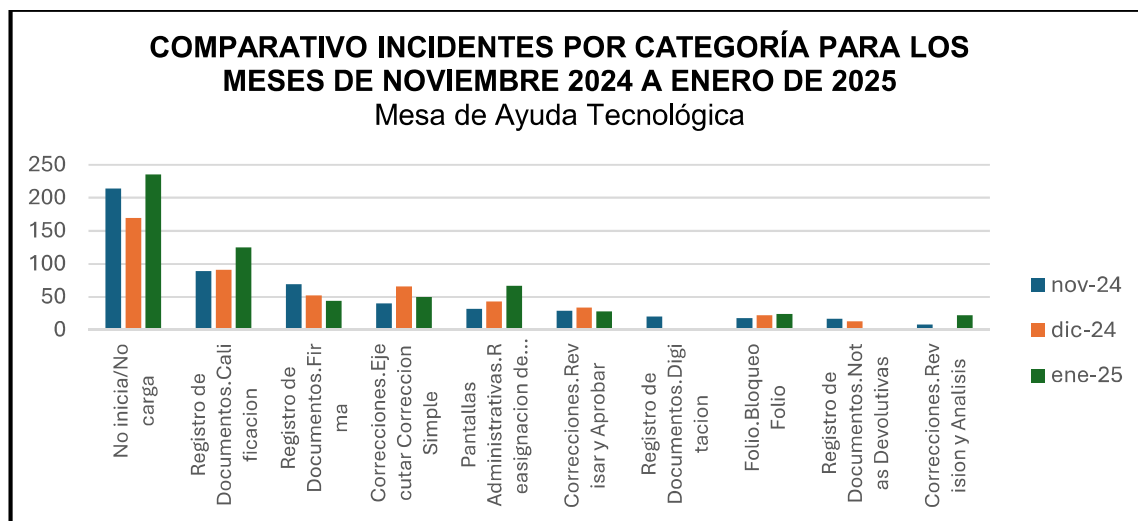
***Registro de documentos/Calificación.**

***Pantallas Administrativas.Reasignacion de Turnos.**

Para esta última categoría, el resumen del caso indica:

1. Fallo al reasignar turnos (21 casos)
2. Error: El turno ha alcanzado el límite máximo de reasignaciones (3). (12 casos)
3. No se pudo consultar los turnos marcados para ser reanotados. (7 casos)

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra recurrencia en el tipo de incidentes reportados en el último trimestre, donde la mayor recurrencia se da para la categoría:

***No Inicia/No carga.**

Donde el resumen de los casos más representativos, indican:

1. Configuración de Navegador (67 casos)
2. No carga correctamente el aplicativo SIR. (47 casos)
3. Ingreso a SIR (46 casos)
4. No carga SIR (46 casos)

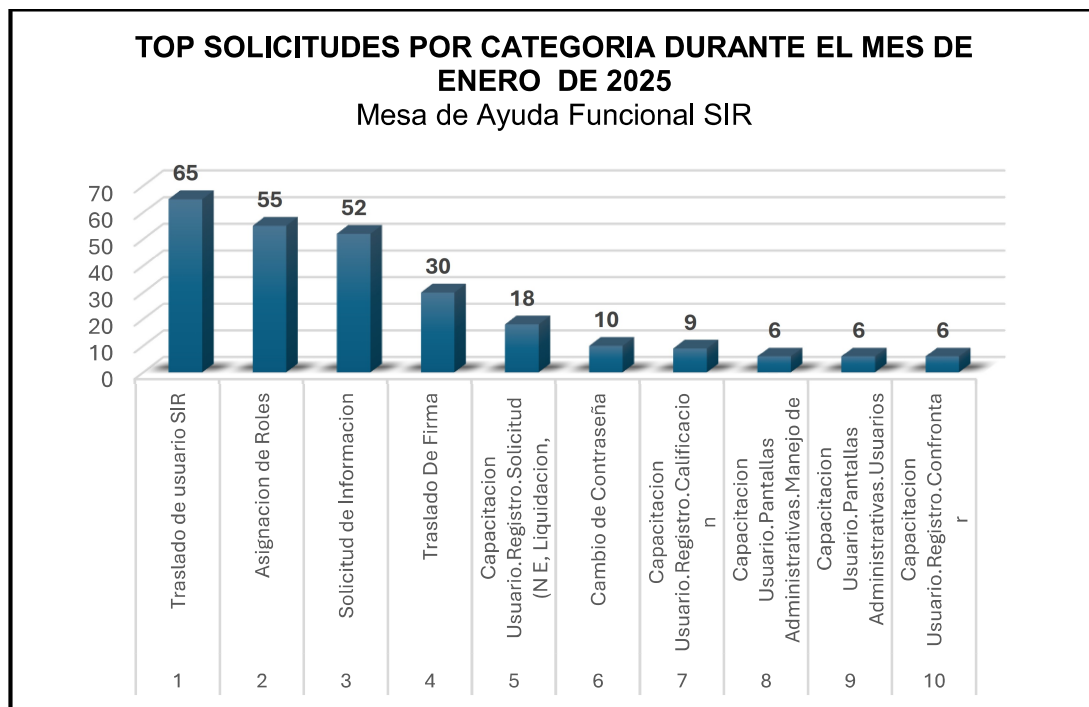
En su mayoría los casos se resuelven configurando Microsoft Edge.

TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADAS POR CATEGORÍA NIVEL I

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de solicitudes registradas en la herramienta de CA por categoría.

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	Traslado de usuario SIR	65	21%
2	Asignacion de Roles	55	17%
3	Solicitud de Informacion	52	16%
4	Traslado De Firma	30	9%
5	Capacitacion Usuario.Registro.Solicitud (N E, Liquidacion,	18	6%
6	Cambio de Contraseña	10	3%
7	Capacitacion Usuario.Registro.Calificacion	9	3%
8	Capacitacion Usuario.Pantallas Administrativas.Manejo de	6	2%
9	Capacitacion Usuario.Pantallas Administrativas.Usuarios	6	2%
10	Capacitacion Usuario.Registro.Confrontar	6	2%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

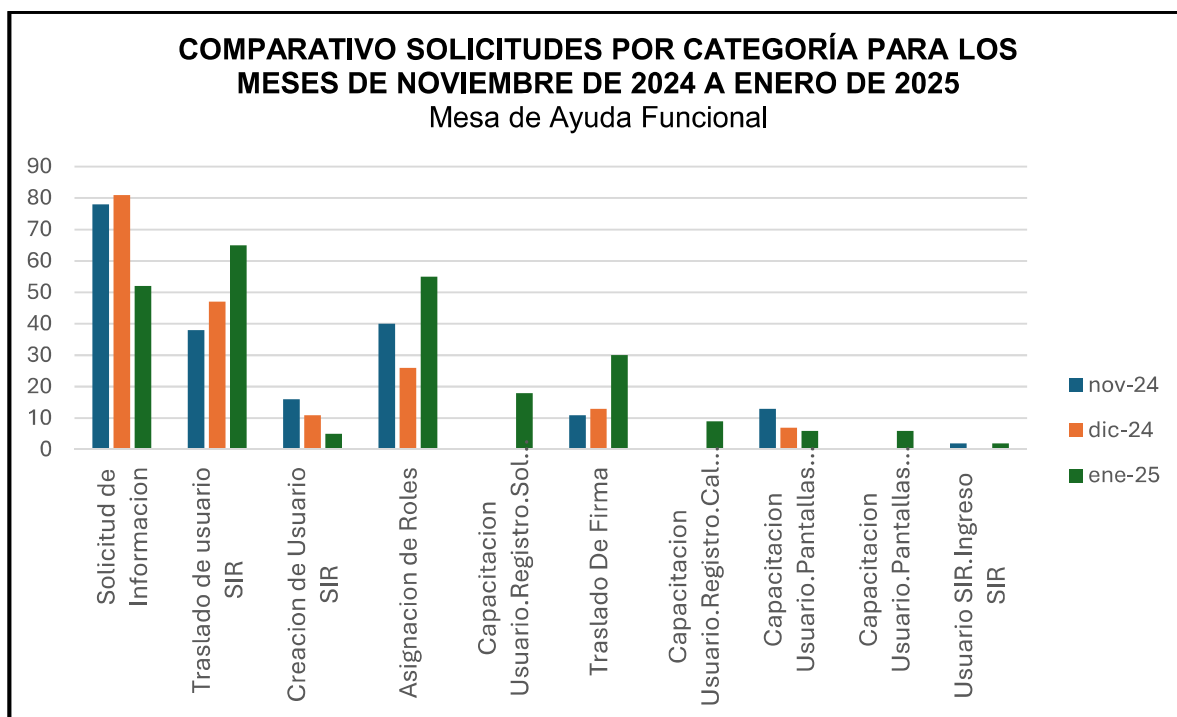
Para el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de Enero de 2025 el Top 10 de las solicitudes muestra que las tres primeras categorías son:

***Traslado de Usuarios SIR.**

***Asignación de roles**

***Solicitud de Información.**

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra recurrencia del 60% de las categorías para las solicitudes reportadas durante el trimestre comprendido entre los meses de noviembre 2024 a Enero de 2025.

Los tres primeros lugares están las categorías de:

***Solicitud de Información.**

***Traslado de Usuarios SIR.**

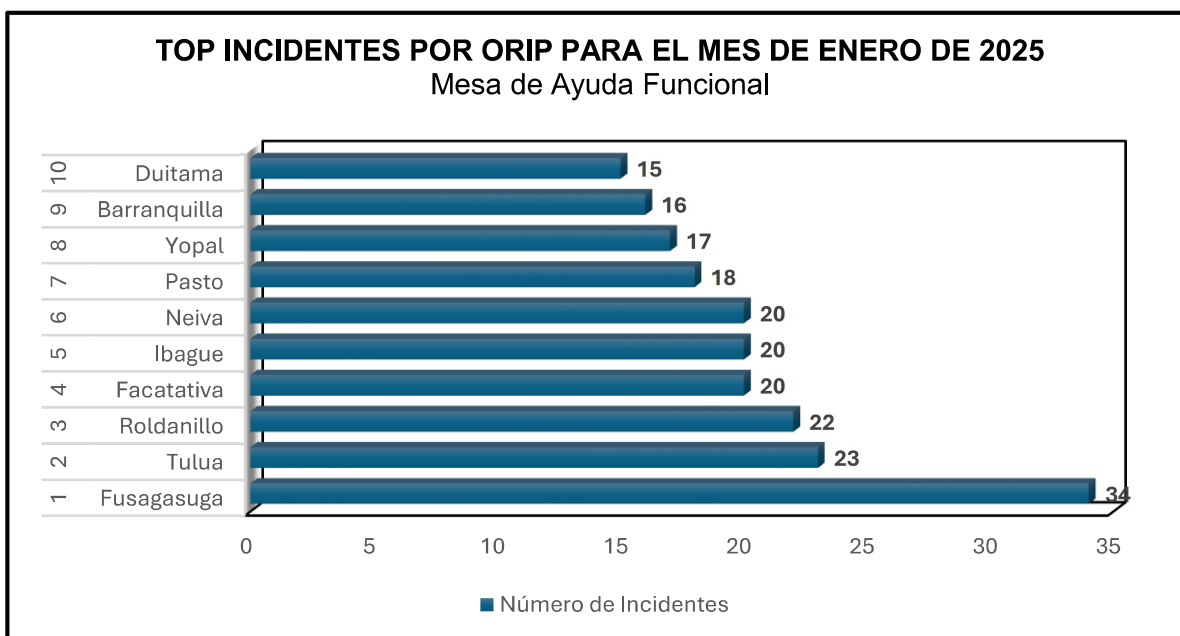
***Creación de Usuario SIR**

1.5. TOP 10 DE INCIDENTES POR ORIP

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de las oficinas con mayor número de incidentes reportados y registrados en la herramienta de CA.

ítem	Orip	Número de Incidentes	Porcentaje
1	Fusagasuga	34	4,4%
2	Tulua	23	2,9%
3	Roldanillo	22	2,8%
4	Facatativa	20	2,6%
5	Ibague	20	2,6%
6	Neiva	20	2,6%
7	Pasto	18	2,3%
8	Yopal	17	2,2%
9	Barranquilla	16	2,1%
10	Duitama	15	1,9%

Gráfica:

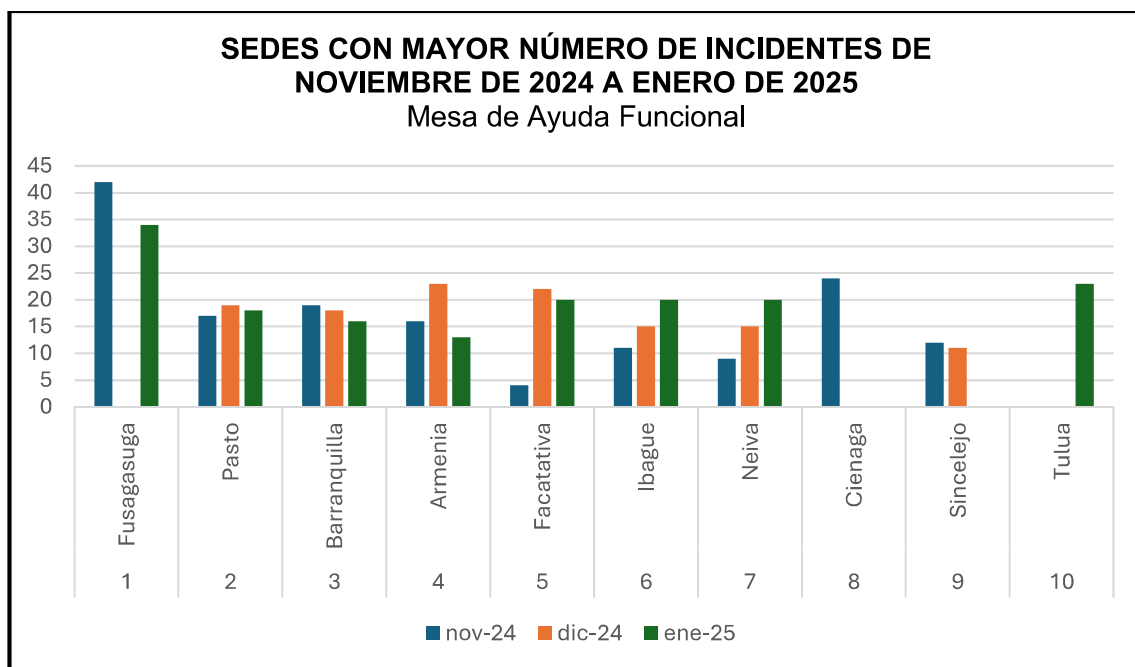


Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra las ORIP con mayor número de incidentes reportados durante el mes de enero de 2025.

Las ORIP en los tres (3) primeros lugares son **Fusagasuga, Tulua, Roldanillo**.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

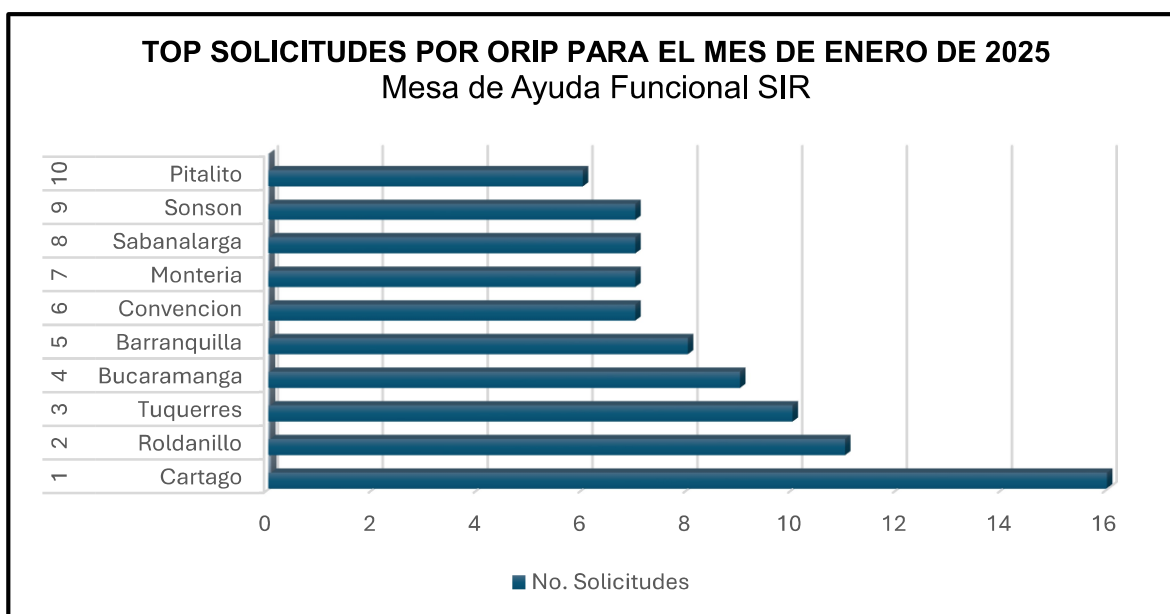
La gráfica anterior muestra en el Top 10 de incidentes por ORIP para el último trimestre con los primeros lugares para las Ciudades de Fusagasugá, Pasto y Barranquilla.

1.6. TOP 10 DE SOLICITUDES POR ORIP

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de las oficinas con mayor número de solicitudes reportadas y registradas en la herramienta de CA.

Ítem	ORIP	No. Solicitudes	Porcentaje
1	Cartago	16	5%
2	Roldanillo	11	3%
3	Tuquerres	10	3%
4	Bucaramanga	9	3%
5	Barranquilla	8	3%
6	Convencion	7	2%
7	Monteria	7	2%
8	Sabanalarga	7	2%
9	Sonson	7	2%
10	Pitalito	6	2%

Gráfica:

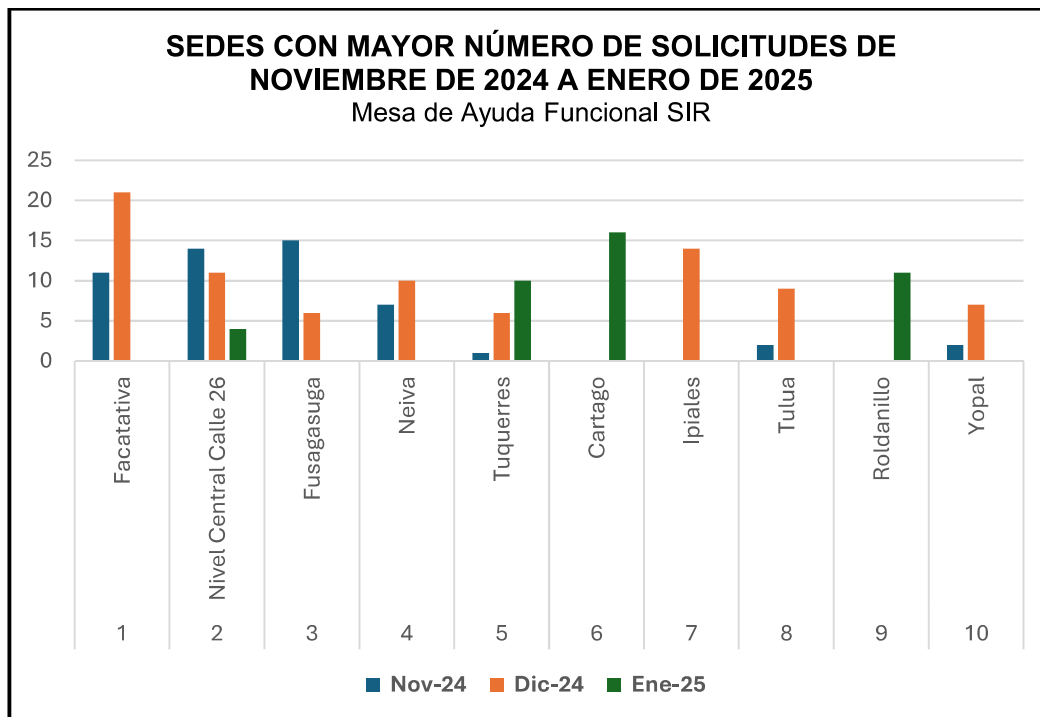


Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra el Top 10 de solicitudes por ORIP para el mes de Enero de 2025, donde el mayor número de solicitudes fueron realizadas por las ORIP:

- **Cartago**
- **Roldanillo**
- **Tuquerres**

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

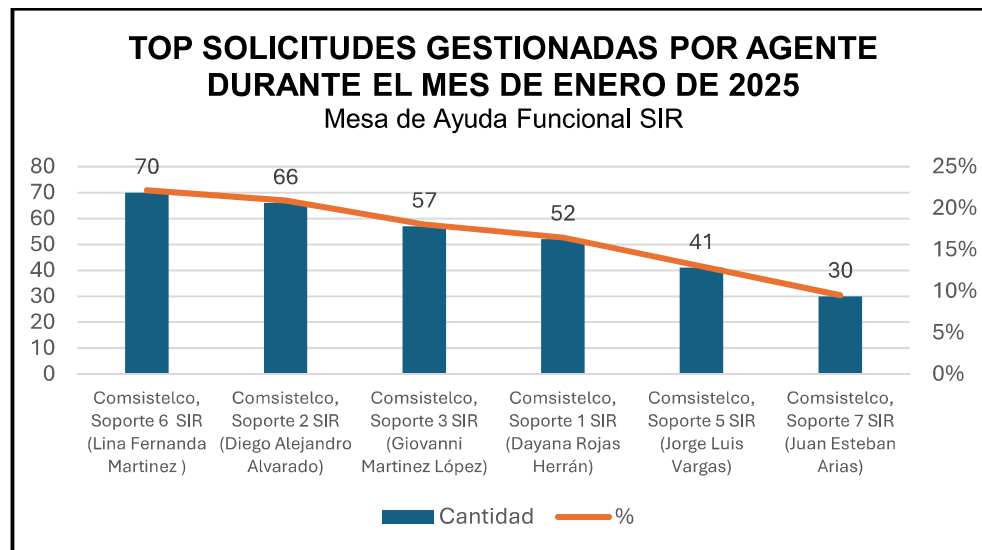
La gráfica anterior muestra el comparativo de solicitudes por ORIP para el último trimestre donde se observa que el 80% de las ORIP corresponden a ORIP en migración de SIR de los meses de noviembre y diciembre de 2025.

1.7. CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de solicitudes atendidos por cada uno de los agentes MAF:

SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martínez)	70	22%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	66	21%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	57	18%
Comsistelco, Soporte 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	52	16%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	41	13%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	30	9%
Total	316	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

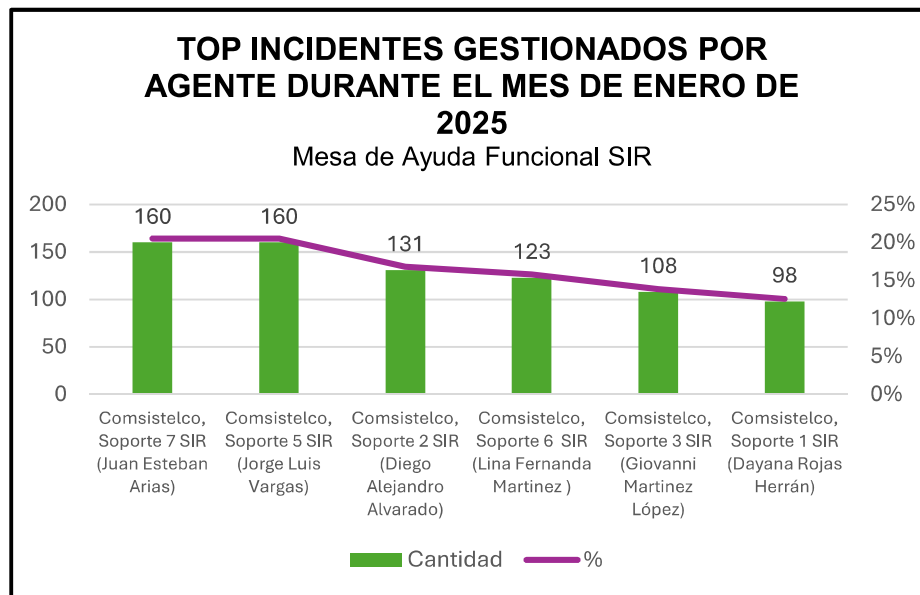
La gráfica muestra que, durante el mes de enero, los agentes con mayor número de solicitudes gestionadas fueron Lina Martínez y Diego Alvarado.

1.8. CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de incidentes atendidos por cada uno de los agentes MAF:

INCIDENTES ATENDIDAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	160	21%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	160	21%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	131	17%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martínez)	123	16%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	108	14%
Comsistelco, Soporte 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	98	13%
Total	780	100%

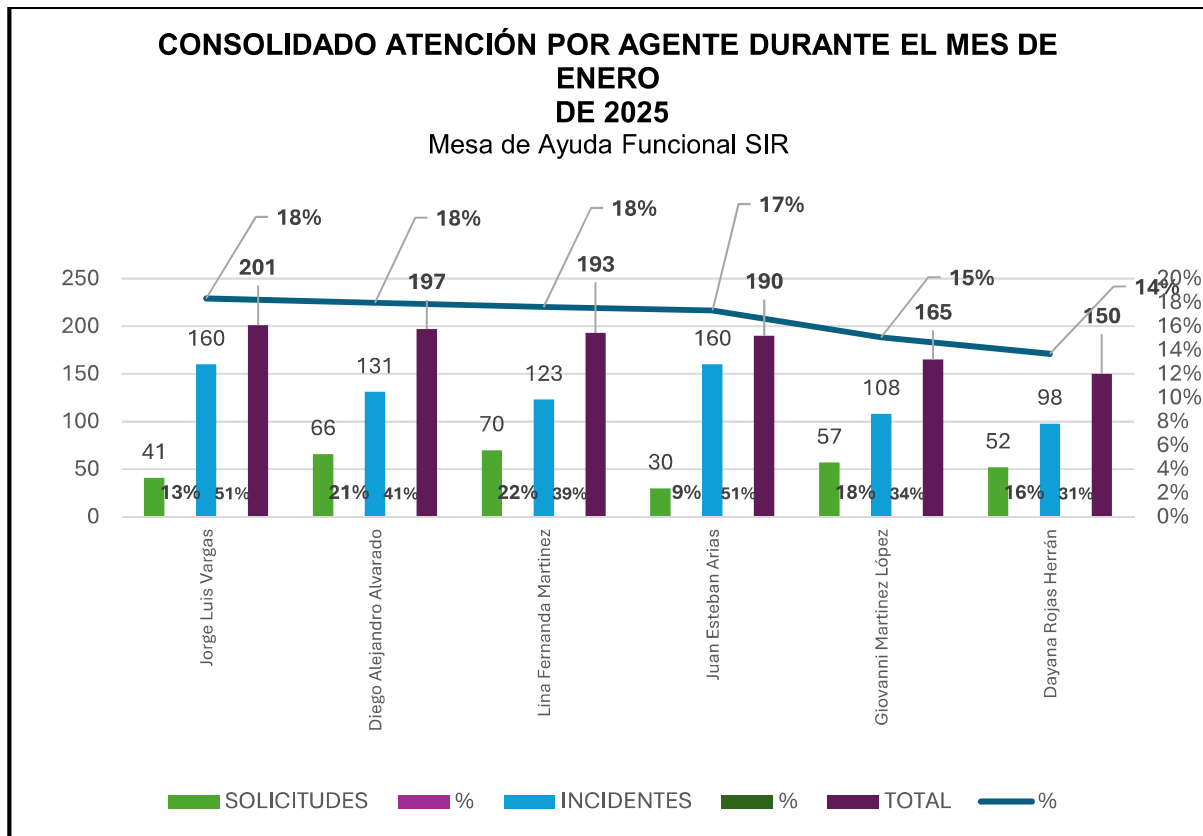
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que, durante el mes de enero, los agentes con mayor número de incidentes gestionados fueron Juan Esteban Arias y Jorge Luis Vargas.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Diciembre_2024.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que el mayor número de atención de casos durante el periodo presentado lo tienen los agentes Jorge Luis Vargas, Diego Alejandro Alvarado y Lina Fernanda Martínez con un aporte del 18% cada uno.

1.9. LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL I

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, el estado de los casos de Nivel I es el siguiente:

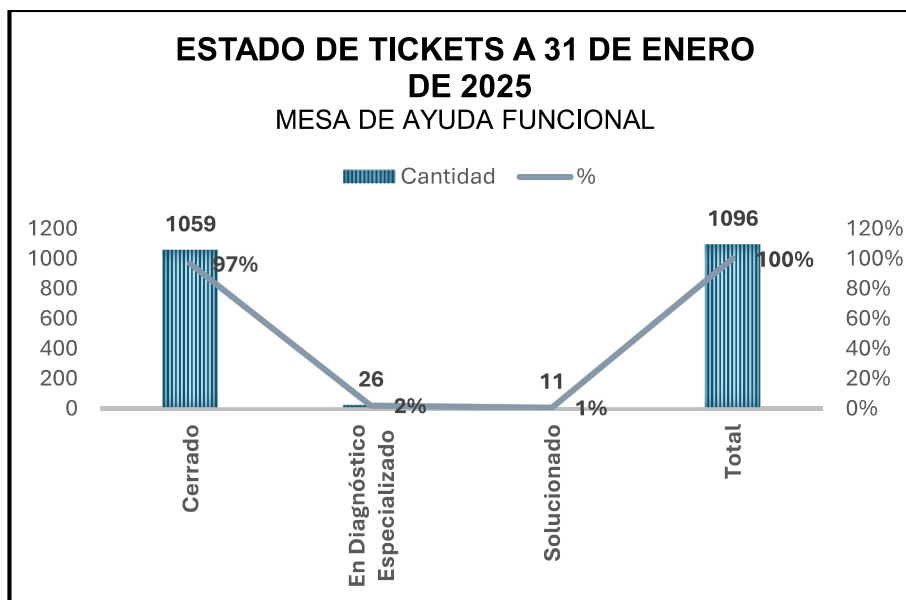
ESTADO DE TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	1059	97%
En Diagnóstico Especializado	26	2%
Solucionado	11	1%
Total	1096	100%

Cerrado: Estado predeterminado de la herramienta Service Desk asignado automáticamente 24 horas después de que el caso fue solucionado y sin que haya sido cerrado por el agente.

Solucionado: Estado de los casos a los cuales se les da solución y quedan, por 24 horas, en estado pendiente por cerrar, tiempo durante el cual permite realizar cambios como adjuntar documentación y realizar comentarios. A las 24 horas si el agente no cierra el caso, la herramienta lo cierra de manera automática y ya no es posible realizar ningún cambio.

En diagnóstico / diagnostico especializado: Casos que se encuentran en seguimiento/proceso de solución.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL

	ANS	CÁLCULO	NIVEL ESPERADO	NIVEL LOGRADO
1	Porcentaje de Llamadas contestadas antes de 20 segundos.	$C = (\text{Número de Llamadas contestadas antes de 20 segundos} / \text{Número Total de Llamadas contestadas}) \times 100$	$\geq 95\%$	N/A Sin línea 018000
2	% de Llamadas Abandonadas	$A = \text{Número de Llamadas Abandonadas} / \text{Número Total de Llamadas} \times 100$	$\leq 5\%$	N/A Sin línea 018000
3	Porcentaje de Incidentes Atendidos Telefónicamente dentro del ANS (30 min)	$I = (\text{Número de Incidentes cerrados dentro de ANS} / \text{Número Total de Incidentes cerrados periodo actual}) \times 100$	$\geq 95\%$	N/A Sin línea 018000
4	Porcentaje de Incidentes Atendidos reportados por Correo Electrónico dentro del ANS (60 min)	$SC = (\text{Número de incidentes cerrados dentro del ANS correo} / \text{Número Total de incidentes reportados a través de Correo Electrónico}) \times 100$ El tiempo de atención se cuenta a partir de la hora que el correo entra a la bandeja del correo asignado a la Mesa Funcional.	$\geq 95\%$	99.10%
5	Porcentaje de Solicitudes Atendidos reportados por Correo Electrónico dentro del ANS (60 min)	$SC = (\text{Número de incidentes cerrados dentro del ANS correo} / \text{Número Total de incidentes reportados a través de Correo Electrónico}) \times 100$ El tiempo de atención se cuenta a partir de la hora que el correo entra a la bandeja del correo asignado a la Mesa Funcional.	$\geq 95\%$	100%
6	Tasa de Reapertura Incidentes	$\text{Número de tickets reabiertos} / \text{Número total de tickets cerrados en el mes} \times 100$	$\leq 5\%$	0 %
7	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	97.63%

Con base en el cuadro anterior, Comsistelco da cumplimiento con los ANS establecidos para la Mesa de Ayuda Funcional para el mes de Enero de 2025.

3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

3.1. CASOS AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT

Se continúa entregando informe semanal de los casos que se reportan a la MAF por parte de la Agencia Nacional de Tierras donde para el mes de enero no se presentaron casos.

3.2. CHAT BOT FASE 2

Continúa pendiente la autorización de parte de la SNR para salida a producción. Se finalizó el flujo para los servicios de apoyo SIN. En espera de autorización para salida a producción.

3.3. CASOS ESCALADOS A NIVEL 3 A 30 DE NOVIEMBRE DE 2024

Durante el mes de enero de 2025 se trasladaron y gestionaron 652 casos en el Nivel 3 con un incremento del 7,8% respecto al mes de diciembre de 2024.

3.4. CRISTIAN DAVID GARCÍA

Se presentaron las actividades realizadas por Cristian David García, las cuales fueron validadas y aprobadas por la Ing. Dora Pachón.

3.5. MIGRACIONES

Para el mes de enero 2025 no se presentó cronograma de nuevas migraciones.

3.6. CORREOS SIN CASO CA

- Dando seguimiento al registro manual presentado por los agentes MAF N1, se tiene que los correos que no generaron caso para el mes de noviembre correspondieron al 40% de los correos recibidos. Se presenta el detalle:

Categoría	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	TOTAL
Informativo	186	305	256	333	457	1537
Fuera de alcance	37	92	55	77	93	354
Solicitar IP y #/ Pdte Datos	52	38	34	42	38	204
Transferencia MAT	20	27	44	8	23	122
Pendiente datos	0	11	0	0	0	11
Soporte técnico	0	0	10	0	0	10
Sin contacto exitoso	0	0	0	9	0	9
Solicitar numero de contacto	0	1	0	0	0	1
Total general	295	474	399	469	611	2248

3.7. AGENTES

El grupo de agentes de la Mesa de Ayuda Funcional no presentó novedades para el mes de enero de 2025.

4. ACCIONES DE MEJORA

- Se realizaron reuniones de seguimiento a los indicadores donde se trató el tema de las migraciones y análisis de incidentes.
- Devoluciones de Nivel 3 con mejora para el mes de enero.
- Casos que no general ticket y su gestión.
- Se implementa registro para el mes de enero correspondiente a análisis de incidentes.

CONCLUSIONES

- Se evidencia el compromiso del equipo para la atención de tickets particularmente en atención a las ORIP en proceso de migración.
- Se muestra excelente gestión de casos para el mes de enero 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, para el mes de enero de 2025.

- Para este periodo comprendido entre el 01 al 31 de enero de 2025, no se presentaron ANS, correspondientes a la línea 018000.
- No se presentaron casos reabiertos en el periodo entre el 01 al 31 de enero de 2025.

5. ANEXOS

- Data casos MAF Enero 2025.
- Reporte casos N3 Enero 2025.
- Reporte de Actividades Cristian David



Superintendencia de
Notariado y Registro



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**PROYECTO SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR**

**LÍNEAS DE SERVICIO MESA DE
AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I**

PERIODO: 01 al 31 de enero de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL I Y NIVEL II, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS OFIMÁTICOS, SUMINISTRO DE REPUESTOS, SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO.	
Fecha: 04 de febrero de 2025	Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio SIN
Contrato:	Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro
Presentado a: José Ricardo Acevedo Solarte Supervisor del Contrato Jefe Of. Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro Oscar Fabian Corredor Camargo Apoyo técnico al Supervisor del Contrato Oficina Tecnologías de la Información	Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Álvarez Gerente del Proyecto Consistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	13/01/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	30/08/2024	Wendy Varela Analista de Calidad y Procedimientos	Actualización del documento

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE.....	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I.....	6
1.1 TICKETS SOPORTE NIVEL 1.....	6
1.2 COMPARATIVO TICKETS	7
1.3 CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL I	8
1.4 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I	9
1.5 TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I.....	10
1.6 TOP 10 DE INCIDENTES POR NOTARIA	11
1.7 TOP 10 DE SOLICITUDES POR NOTARIA.....	12
1.8 CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE	13
1.9 CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE.....	14
1.10 LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL I.....	16
2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL	17
3. CONCLUSIONES	18
4. ACCIONES DE MEJORA	18
5. ANEXOS.....	18

INTRODUCCION

En este informe se busca presentar la gestión realizada por parte del equipo de COMSISTELCO SAS, en el marco de la Orden de Compra No. 122449, el cual en términos generales comprende todo lo relacionado con las actividades llevadas a cabo para los servicios de Mesa de Ayuda Funcional SIN para la atención técnica, soporte y solución de incidentes y solicitudes al Sistema de Información Notarial (SIN). Cabe notar que dentro de esta atención y soporte se tienen varios componentes, tales como el correcto funcionamiento de la aplicación con la mínima disponibilidad requerida, atención a temas de Soporte de Nivel I.

OBJETIVOS

- Mostrar la gestión realizada por parte del equipo de trabajo durante el tiempo comprendido en este informe.
- Proveer las herramientas necesarias para la atención de los diferentes incidentes o solicitudes que puedan ser escalados y atendidos por los diferentes niveles.
- Garantizar el óptimo funcionamiento, desempeño, disponibilidad y seguridad para todos los servicios que la SNR requiera.
- Mostrar la gestión de seguimiento y monitoreo por parte de COMSISTELCO SAS, en lo que comprende a mesa de ayuda funcional SIN.
- Validar el nivel de cumplimiento con los ANS, previamente definidos entre las partes.

ALCANCE

La Mesa de Ayuda Funcional tiene como objetivo prestar servicio de soporte técnico especializado a los funcionarios usuarios del Sistema de Información Registral – SIN, para lo cual se contempla: Atender las incidencias, solicitudes y eventos a través del correo electrónico institucional: soporte.sin@supernotariado.gov.co, a través de la línea 018000910034 establecida para tal fin. Además, prestar los servicios de nivel I, se debe realizar escalamiento a nivel II y III o a quien corresponda cuando la solución requiere de la intervención de otras áreas de la entidad.

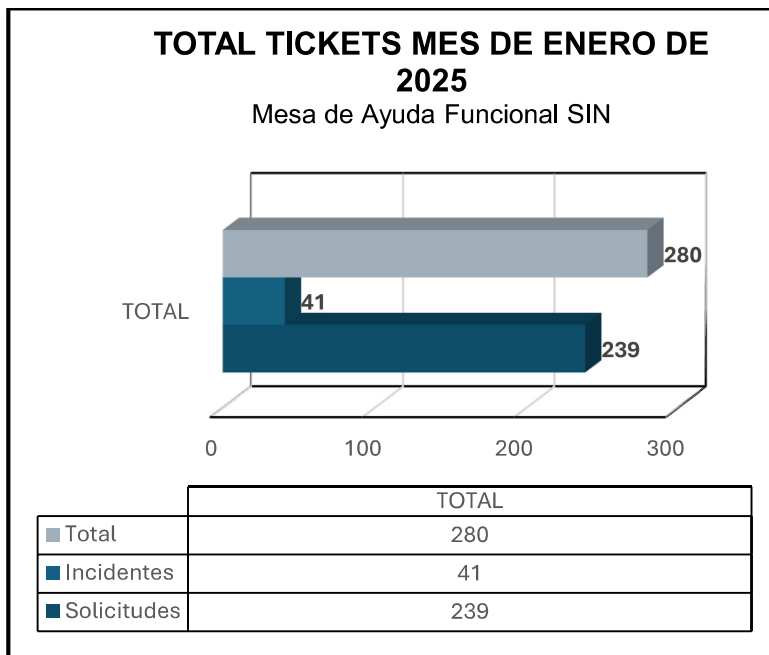
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I

1.1 TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de enero 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron las siguientes solicitudes e incidentes de Nivel I.

TIPO DE TICKETS	TOTAL	%
Solicitudes	239	85%
Incidentes	41	15%
Total	280	100%

Gráfica:



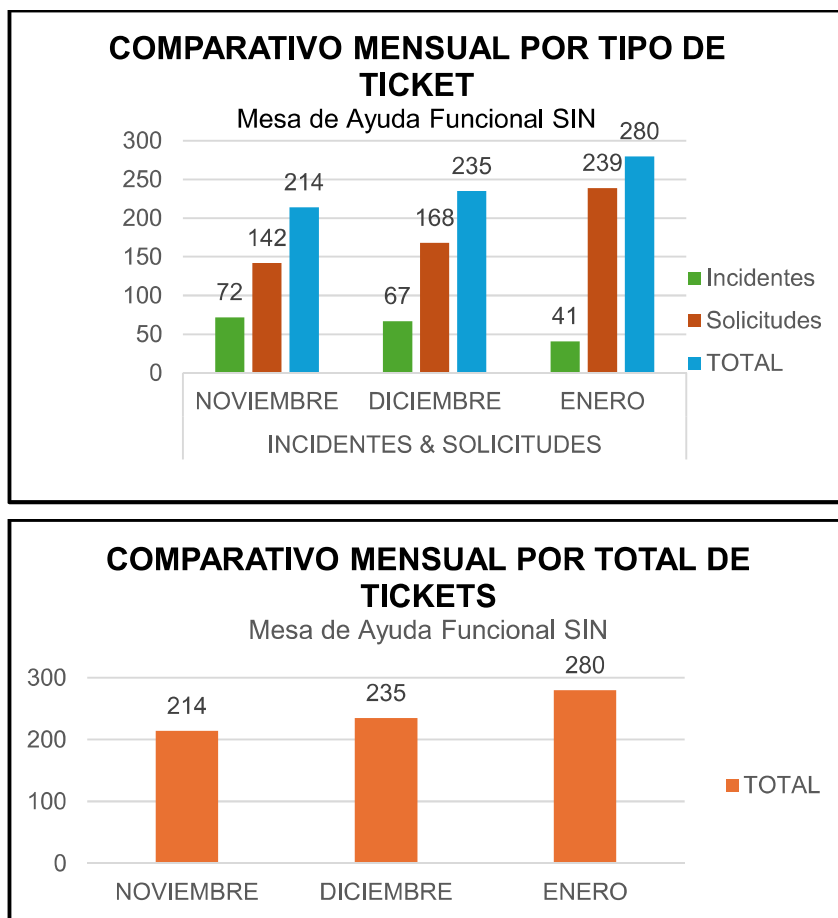
Fuente: Base de Datos SIN Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.2 COMPARATIVO TICKETS

A continuación, se presenta comparativo mensual por tipo de ticket y por total de tickets para los meses de noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025.

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	NOVIEMBRE 2024	DICIEMBRE 2024	ENERO 2025
Incidentes	72	67	41
Solicitudes	142	168	239
TOTAL	214	235	280

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Enero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

El gráfico anterior muestra un aumento del 17% del total de casos respecto al mes de

diciembre 2024.

1.3 CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL I

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, el canal usado por los funcionarios de las diferentes ORIP para creación de incidentes y solicitudes, en el periodo comprendido del 01 al 31 de enero de 2025, es el correo electrónico.

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Correo	41	239	280
Teléfono	0	0	0
TOTAL	41	239	280

Gráfica:

