

Bogotá DC, marzo 18 de 2025

Señores:

Superintendencia de Notariado y Registro

Atn: Ing. Oscar Fabian Corredor Camargo

Supervisor Orden de compra 122449

Ciudad.

REF.: INFORME MES DE FEBRERO 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 febrero de 2025 conformado por:

1. Informe para la Mesa de ayuda Tecnológica (MAT)
 - a. Informe MAT N1 N2 FEBRERO 2025
 - b. Data casos N1 Febrero 2025
 - c. Data casos N2 Febrero 2025
 - d. Presentación Informe de Gestión (MAT) FEBRERO_2025
2. Informe para la Mesa de ayuda Funcional MAF:
 - a. Informe de Gestión (MAF) Febrero 2025
 - b. Presentación Informe de Gestión (MAF) FEBRERO_2025
 - c. Data casos MAF Febrero 2025
 - d. Casos N3 SIR Febrero 2025
3. Informe NOC
 - a. INFORME DE GESTIÓN FEBRERO_2025
 - b. Presentación Informe CENTRO DE COMPUTO 2025_FEBRERO

Soportes Exalogic/OVM/PCA/Almacen Ext

- c. Almacenamientos Externos
- d. Reporte_Atencion_casos_asignados_Especialista_95_Exalogic_Febrero_2025
- e. Reporte_Centro_de_computo Exalogic Febrero 2025
- f. Reporte_Mesa_tecnologica_Agentes Exalogic Febrero 2025
- g. Reporte_resueltos_95_Exalogic Febrero 2025
- h. Reporte_tiempos_resuelto_a_cerrado Exalogic Febrero 2025
- i. Servidores_Exalogic_CCA
- j. Servidores_Exalogic_CCP
- k. Servidores_OVM_CCA
- l. Servidores_OVM_CCP
- m. Servidores_PCA_X8-2_CCA

Soportes conectividad WAN

- n. Casos febrero 2025 Service Manager.
- o. Seguimiento casos febrero 2025
- p. Reportes febrero 2025
- q. Acta Reunión Seguimiento SNR 4-02-2025 Ct 1555-2024
- r. Acta Reunión Seguimiento SNR 11-02-2025
- s. Acta Reunión Seguimiento SNR 25-02-2025

Servicios Operadores

- t. Data casos operadores 01 al 28 Febrero 2025
- u. cantidad_de_jobs
- v. error_por_status
- w. por_politicas

4. Informe SIN

- a. Data casos SIN FEBRERO_2025
- b. Informe de Gestión (SIN) Febrero 2025

5. Informe Desarrollo y Seguridad Febrero 2025

Sin otro particular,

Elaborado por:



Olga Patricia Ome Alvarez
Coordinador de Proyectos
Comsistelco SAS

Aprobado por:



Ing. José Ricardo Acevedo Solarte
Jefe Oficina Tecnologías de la Información
Supervisor Orden Compra
Superintendencia de Notariado y Registro



Oscar Fabian Corredor Camargo
Apoyo técnico al Supervisor del contrato
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
TECNOLOGICA (MAT)**

PERIODO: DEL 01 AL 28 DE FEBRERO DE 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023



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: 07 de Marzo de 2025	Nombre Documento: Informe de gestión Mesa de ayuda tecnológica periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2025.
Contrato:	Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro
Presentado a: José Ricardo Acevedo Solarte Supervisor Orden de Compra 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 Alvarez Gerente del Proyecto Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	17/03/2025	Patricia Ome Coordinadora de proyectos	Revisión técnica del documento
0.3	07/03/2025	Maicol Steven Rodríguez	Actualización del documento



Tabla de contenido:

INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE.....	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2.....	7
1.1 CASOS GESTIONADOS POR MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2.....	7
1.2 CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL 1 Y 2.....	8
1.3 COMPARATIVO TICKETS.....	9
1.4 TICKETS DE SOPORTE NIVEL 1.....	11
1.5 TICKETS SOPORTE NIVEL 2.....	12
1.6 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 1	13
1.7 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 2.....	14
1.8 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2.....	16
1.9 TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADAS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2.....	17
1.10 LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL 1 y 2.....	18
1.11 SERVICIOS GESTIONADOS A NIVEL NACIONAL, (10) SERVICIOS:.....	20
2. Chat Bot LÍA	21
3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS OFIMATICOS.....	25
3.1. Mantenimientos preventivos	25
3.1.1. Alistamiento de equipos nuevos a nivel nacional	25
3.2. Administración de Garantías.....	25
3.3. Atención (IMACs): Instalación, Movimientos, Adición y Cambios.....	27
4. SERVICIO DE BOLSA DE REPUESTOS	27
5. CUMPLIMIENTO DE LOS ANS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA.....	28
6. APOYO ACTIVIDADES - Y PLANES DE MEJORA SNR.....	29
7. DESEMPEÑO GENERAL.....	30
CONCLUSIONES.....	31



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 por parte del equipo de la Mesa de Ayuda Tecnológica y Ofimática en el Nivel 1 y Nivel 2 para la atención técnica, soporte y solución de incidentes gestionados en el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero de 2025.

Los tipos de casos atendidos por la Mesa de Ayuda Tecnológica Ofimática y Soporte técnico en sitio para solución de los incidentes y solicitudes reportados por los usuarios de la SNR, garantizando la adecuada atención al usuario y su satisfacción con los servicios.

OBJETIVOS

- Dar a conocer los resultados de la gestión realizada por la empresa COMSISTELCO en el periodo evaluado.
- Contabilizar los casos gestionados durante el mes de febrero de 2025 para la MAT N1 y la MAT N2.
- Determinar las categorías y/o estados en los cuales se dividen los casos allegados a la MAT y enumerar los casos por estas categorías o estados.
- Entregar información confiable a la SNR para toma de decisiones encaminadas a la mejora de la prestación de servicios TI.
- Presentar los ANS que se tuvieron para el mes de febrero de 2025.
- Presentar la información de bolsa de repuestos y demás servicios involucrados dentro de la OC 122449 de 2023.

ALCANCE

1. Mesa de Ayuda Tecnológica.

El servicio para la Mesa Tecnológica contempla atención a las 195 ORIPs y las sedes de la SNR ubicados en: (Edificio SNR Nivel Central 26, Bogotá Norte, Centro y Sur, Casa Rupta / Teusaquillo, Edificio San Martín, Archivo-Funza, Almacén General, Unidades Móviles y las Orip's nuevas durante la vigencia del contrato, todo esto con el objetivo de proporcionar el soporte técnico remoto y en sitio a la plataforma computacional y manos remotas en centros de cómputo de las diferentes Orip's.

La Mesa Tecnológica dispone de recursos para la provisión y prestación de servicios.

La Mesa Tecnológica dispone de equipos de respaldo o backup para asignar cuando un equipo se dañe o tenga mantenimiento correctivo o mientras se realiza el pedido del repuesto averiado. Este servicio cubre PCs, Portátiles y Escáner.

La Mesa Tecnológica debe brindar el servicio de Manos Remotas cuando sea requerido por la SNR para el montaje y desmontaje de equipos de comunicación.

2. Mantenimiento de Equipos Ofimáticos.

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que contempla una serie de acciones para alargar la vida útil de los equipos ofimáticos (Computadores, escáneres, impresoras y demás periféricos)

Mantenimientos Preventivos:

La SNR proyecta dos (2) rutinas de mantenimiento preventivo de todo su parque computacional y ofimático (sobre los equipos de la SNR y cubriendo los equipos de cómputo como PC's, Portátiles, Impresoras, Multifuncionales y de Matriz de Punto y Escáner) dentro del tiempo de ejecución del presente contrato.



3. Administración de Garantías.

Comsistelco realiza el servicio de trámite de las garantías ante el fabricante o representante autorizado según los contratos celebrados por la SNR con los oferentes de tecnología, incluye el control de los niveles de servicio acordados en los contratos con los oferentes de tecnología de la SNR.

4. Atención (IMACs): Instalación, Movimientos, Adición y Cambios.

Esta actividad se refiere a la Instalación, movimiento, adiciones y cambios de equipos en las diferentes oficinas y sedes de la SNR. Los servicios aplican para los equipos de cómputo como equipos de cómputo de escritorio, Portátiles, impresoras y Scanner (de propiedad de la SNR).

Las principales características de este servicio son la Instalación, Movimiento, Adición, Cambios y Entregada.

5. Servicio de Bolsa de Repuestos Equipos Ofimáticos.

La bolsa de repuestos estará destinada para el suministro de repuestos, instalaciones o mejoras a equipos de cómputo, impresoras, escáner, accesorios, reposición de equipos en casos especiales y servicios requeridos por la SNR de acuerdo con el alcance del contrato y para línea de servicio MAT, para garantizar la correcta operación de los servicios que presta la SNR.

El uso de los recursos de la bolsa será autorizado por la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información de la SNR y/o supervisor o delegado.

1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2

1.1 CASOS GESTIONADOS POR MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2

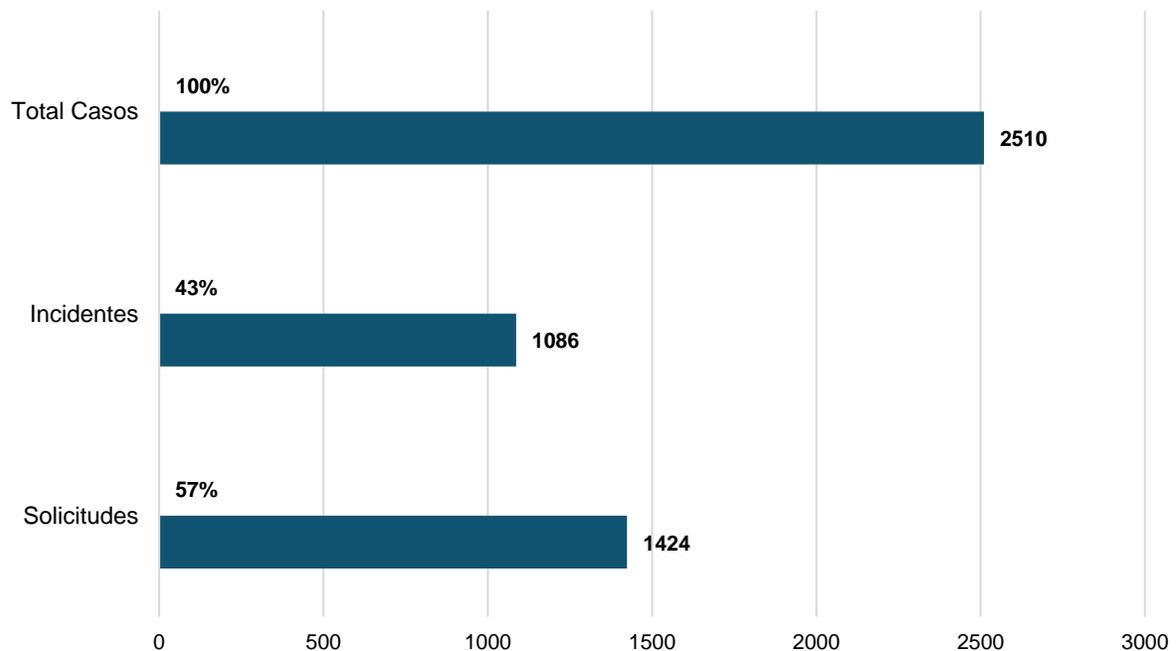
A continuación, se presentan las cantidades de casos gestionados por ticket a través de la herramienta CA Service Desk correspondiente a los grupos “MAT 1” y “MAT 2”. de la Mesa de Ayuda Tecnológica nivel 1 y nivel 2, durante el periodo comprendido entre el 01 y el 28 de febrero del año 2025.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	1424	57%
Incidentes	1086	43%
Total Casos	2510	100%

Gráfica:

TOTAL TICKETS MES DE FEBRERO 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx



1.2 CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL 1 Y 2

Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, los canales usados por los funcionarios de las diferentes ORIP para creación de incidentes y solicitudes, en el periodo comprendido del 01 al 28 de febrero de 2025, fueron el correo electrónico y el chat Bot.

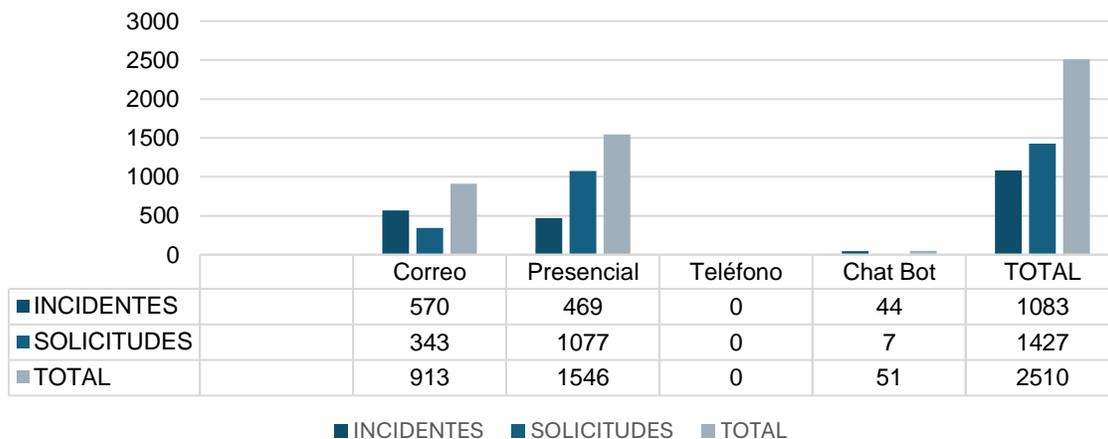
CANAL DE ATENCIÓN	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL	% PARTICIPACIÓN DEL CANAL
Correo	570	343	913	36%
Presencial	469	1077	1546	62%
Teléfono	-	-	-	0%
Chat Bot	44	7	51	2%
TOTAL	1083	1427	2510	100%

Nota: Los casos que se encuentran creados de forma presencial pertenecen a los técnicos residentes en sitio para las Oficinas de Registro Principales a nivel nacional

De igual manera a partir del día 8 de agosto de 2024, se implementó para la mesa de ayuda tecnológica el segundo canal de comunicación Chat Bot LÍA, el cual del 1 al 28 de febrero de 2025 tuvo un porcentaje de participación del 2% para recepción de casos con una disminución del 1% respecto al mes de anterior. Respecto a los casos que se reciben por correo esta participación fue del 6%

Gráfica:

CANALES DE ATENCIÓN DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2025
Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx



1.3 COMPARATIVO TICKETS

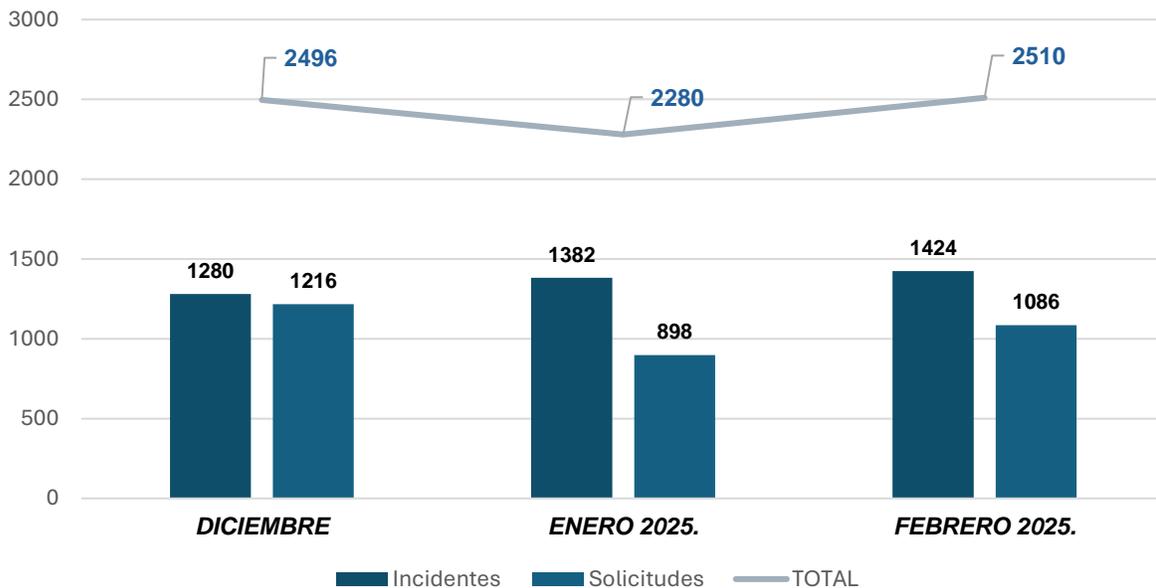
A continuación, se presenta comparativo mensual por tipo de ticket y por total de tickets para los meses de diciembre de 2024, enero y febrero de 2025.

CATEGORIA	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO 2025
Incidentes	1280	1382	1424
Solicitudes	1216	898	1086
TOTAL	2496	2280	2510

Nota: Para los últimos (3) meses se tiene un promedio de 2.429 tickets, Para el mes de febrero de 2025, se observa un aumento de casos del 10% con respecto al mes anterior

Gráficas:

COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET DE DICIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025
Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

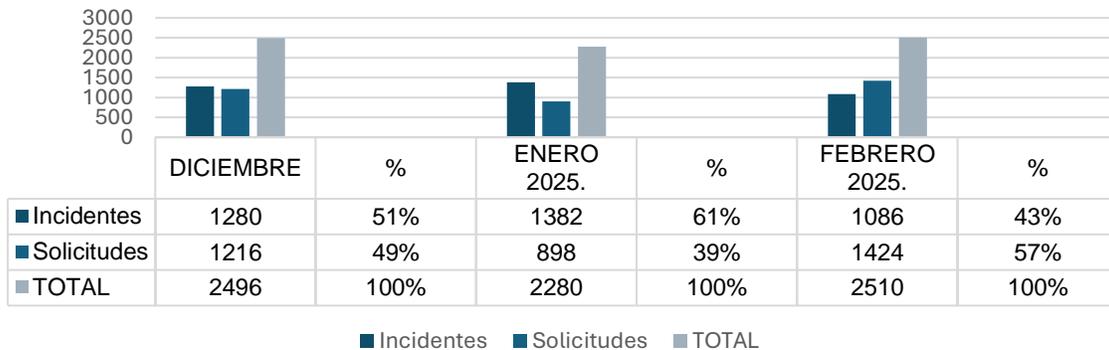


Distribución por tipo de caso:

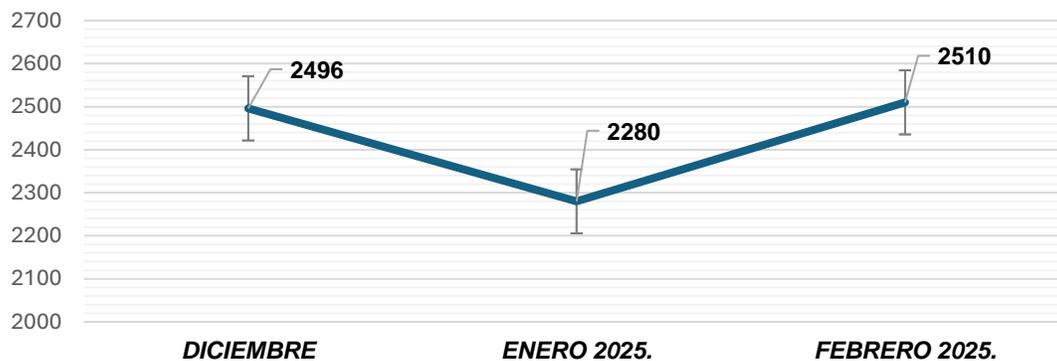
CATEGORIA	DICIEMBRE	%	ENERO 2025.	%	FEBRERO 2025.	%
Incidentes	1280	51%	1382	61%	1086	43%
Solicitudes	1216	49%	898	39%	1424	57%
TOTAL	2496	100%	2280	100%	2510	100%

COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET 2024 Y 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



HISTORICO CASOS
Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Para el mes de febrero de 2025, se puede evidenciar un aumento del 10% de casos, comparado con el mes inmediatamente anterior.

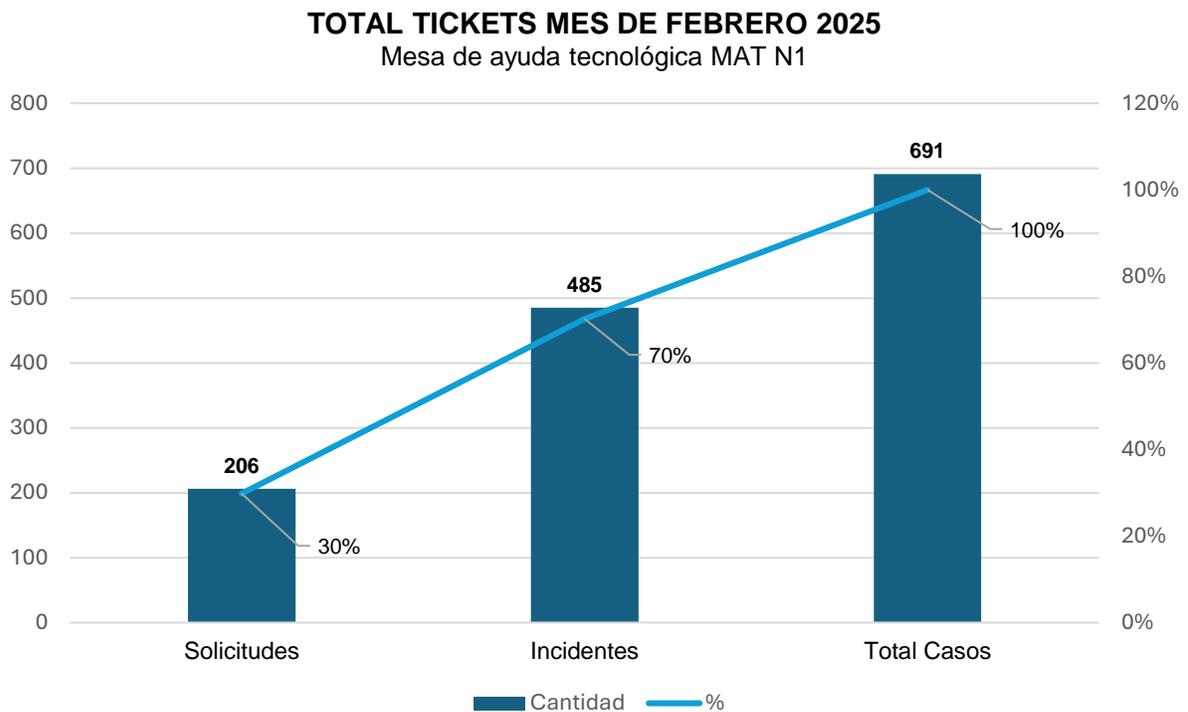


1.4 TICKETS DE SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 28 de febrero 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron las siguientes solicitudes e incidentes de Nivel 1.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	206	30%
Incidentes	485	70%
Total Casos	691	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

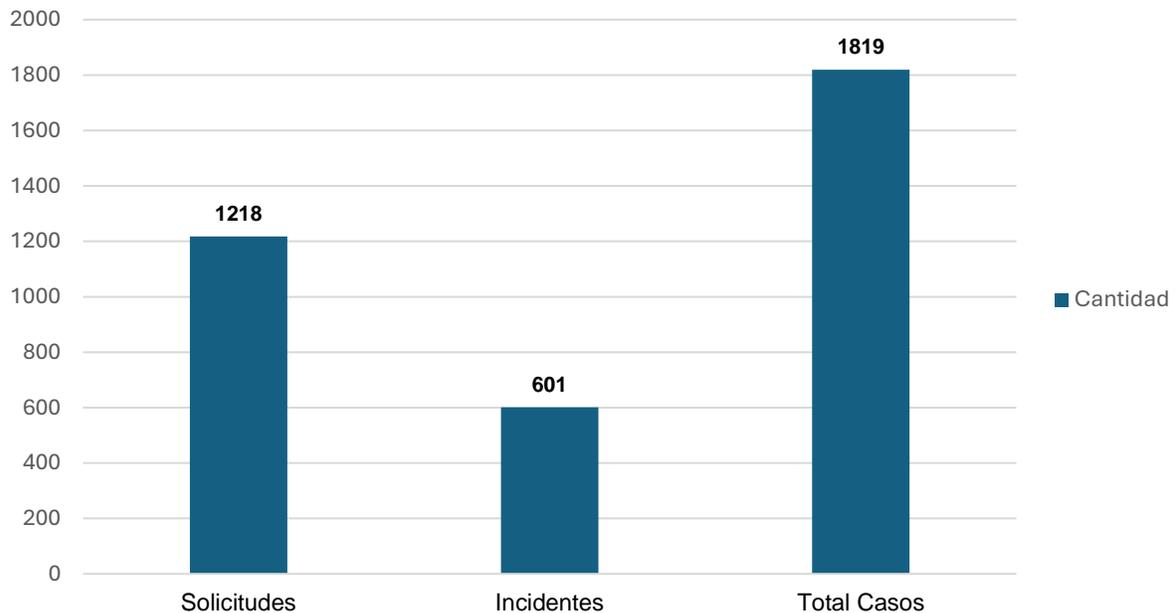
1.5 TICKETS SOPORTE NIVEL 2

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de febrero 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron las siguientes solicitudes e incidentes de Nivel 1.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	1218	67%
Incidentes	601	33%
Total Casos	1819	100%

Gráfica:

TOTAL TICKETS MES DE FEBRERO 2025
Mesa de ayuda tecnológica MAT N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx



1.6 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 1

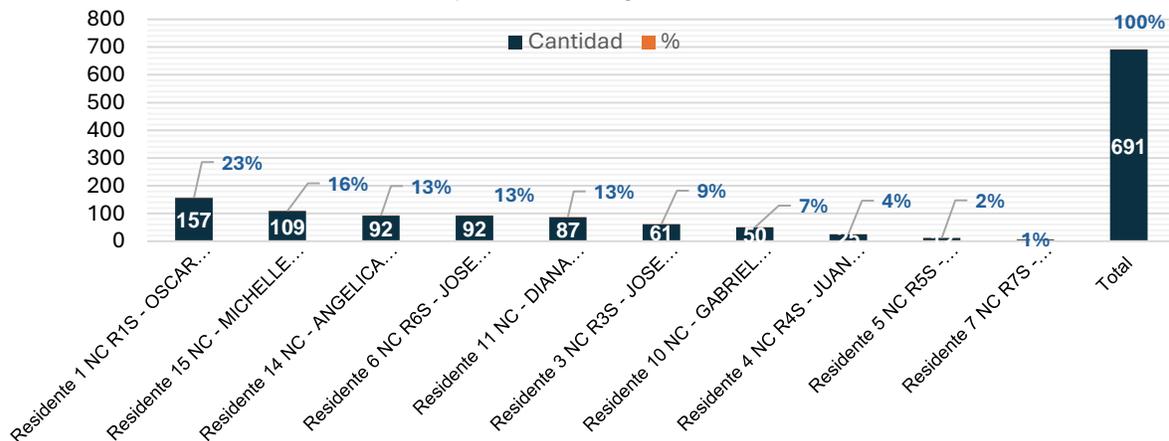
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de solicitudes e incidentes atendidos por cada uno de los agentes MAT:

Agente	Cantidad	%
Residente 1 NC R1S - OSCAR JAVIER SEPULVEDA	157	23%
Residente 15 NC - MICHELLE NIKOL SOLER	109	16%
Residente 14 NC - ANGELICA REYES	92	13%
Residente 6 NC R6S - JOSE YEISON URIBE VARGAS	92	13%
Residente 11 NC - DIANA NARANJO SUAREZ	87	13%
Residente 3 NC R3S - JOSE RICARDO SEGOVIA REYES	61	9%
Residente 10 NC - GABRIEL LEONARDO MIRANDA VARGAS	50	7%
Residente 4 NC R4S - JUAN SEBASTIAN MUÑOZ	25	4%
Residente 5 NC R5S - CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	12	2%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	6	1%
Total	691	100%

Gráfica:

TOP CASOS GESTIONADOS POR AGENTE DURANTE EL MES DE ENERO DE 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Nota: Para el periodo de febrero de 2025, se ha evidenciado la presencia de agentes de nivel 2 de soporte en sitio. Esto se debe a un proceso de rotación de personal, iniciado el día 13 de enero de 2025, como parte de un plan de mejoramiento implementado para la mesa de ayuda tecnológica. El objetivo de esta iniciativa es fomentar la integración de ambos niveles en las actividades y procesos correspondientes a cada uno.



1.7 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 2

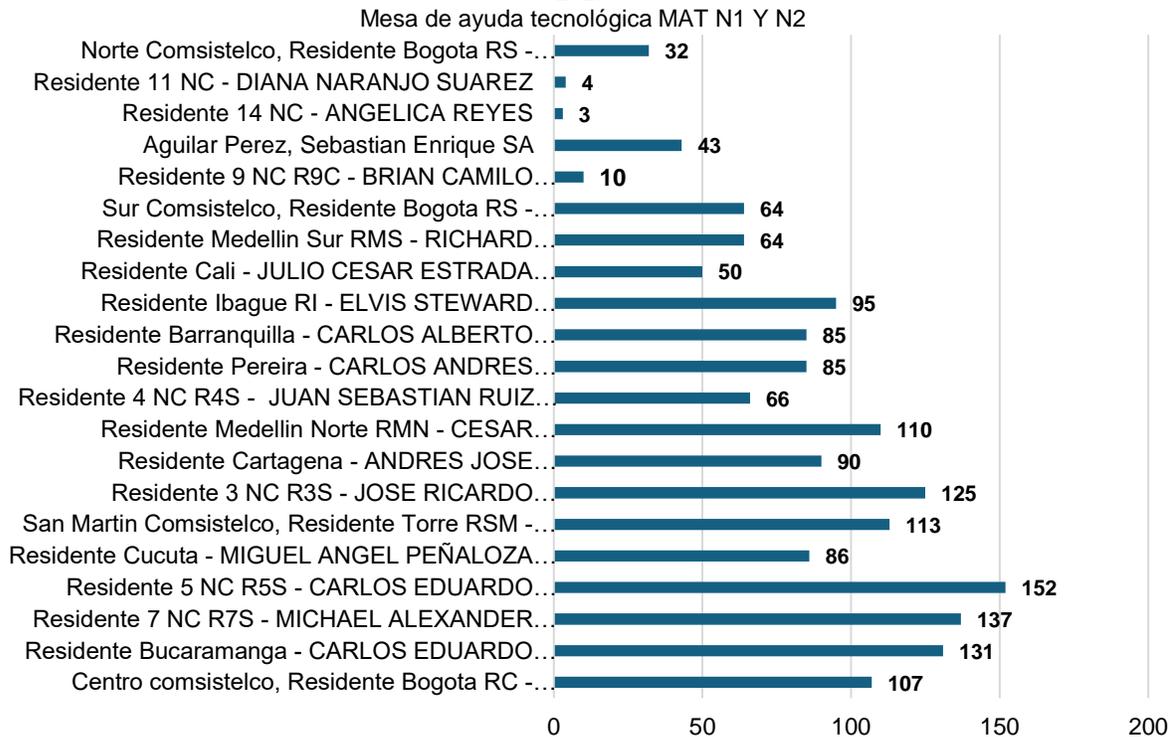
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de solicitudes e incidentes atendidos por cada uno de los agentes MAT N2:

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE	Cantidad	%
Centro comsistelco, Residente Bogotá RC - SANTIAGO GUERRERO CHAMORRO	107	6%
Residente Bucaramanga - CARLOS EDUARDO CORREA RAMON	131	7%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	137	8%
Residente 5 NC R5S - CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	152	8%
Residente Cucuta - MIGUEL ANGEL PEÑALOZA RUGELES	86	5%
San Martin Comsistelco, Residente Torre RSM - ANDRES FERNEY ESCOBAR CUASQUER	113	6%
Residente 3 NC R3S - JOSE RICARDO SEGOVIA REYES	125	7%
Residente Cartagena - ANDRES JOSE MENDOZA GONZALEZ	90	5%
Residente Medellín Norte RMN - CESAR AUGUSTO ISAZA LEON	110	6%
Residente 4 NC R4S - JUAN SEBASTIAN RUIZ MUÑOZ	66	4%
Residente Pereira - CARLOS ANDRES CARDONA DUQUE	85	5%
Residente Barranquilla - CARLOS ALBERTO ARCON MANOTAS	85	5%
Residente Ibagué RI - ELVIS STEWARD HERRERA OLIVAR	95	5%
Residente Cali - JULIO CESAR ESTRADA OREJUELA	50	3%
Residente Medellín Sur RMS - RICHARD ANDRES LOPEZ VERGARA	64	4%
Sur Comsistelco, Residente Bogotá RS - MIGUEL ORLANDO MUÑETON DEVIA	64	4%
Residente 9 NC R9C - BRIAN CAMILO BEJARANO RUIZ	10	1%
Aguilar Perez, Sebastian Enrique SA	43	2%
Residente 14 NC - ANGELICA REYES	3	0%
Residente 11 NC - DIANA NARANJO SUAREZ	4	0%
Norte Comsistelco, Residente Bogotá RS - WILMER MARCEL URREGO FARIAS	32	2%
Residente 13 NC - JEISON DAMIAN PUENTES ROJAS	121	7%
Residente 1 NC R1S - OSCAR JAVIER SEPULVEDA	14	1%
Residente 10 NC - GABRIEL LEONARDO MIRANDA VARGAS	24	1%
Residente 15 NC - MICHELLE NIKOL SOLER	8	0%



Gráfica:

TOP CASOS GESTIONADOS POR AGENTE DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2025



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Los tres (3) técnicos con mayor número casos en el periodo comprendido entre el 1 al 28 de febrero de 2025 son los siguientes:

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE	Cantidad	%
Centro consistelco, Residente Bogotá RC - SANTIAGO GUERRERO CHAMORRO	107	6%
Residente Bucaramanga - CARLOS EDUARDO CORREA RAMON	131	7%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	137	8%

Para el periodo de febrero de 2025, se ha evidenciado la presencia de agentes de nivel 1 de soporte remoto. Esto se debe a un proceso de rotación de personal, iniciado el día 13 de enero de 2025, como parte de un plan de mejoramiento implementado para la mesa de ayuda tecnológica. El objetivo de esta iniciativa es fomentar la integración de ambos niveles en las actividades y procesos correspondientes a cada nivel.



1.8 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2

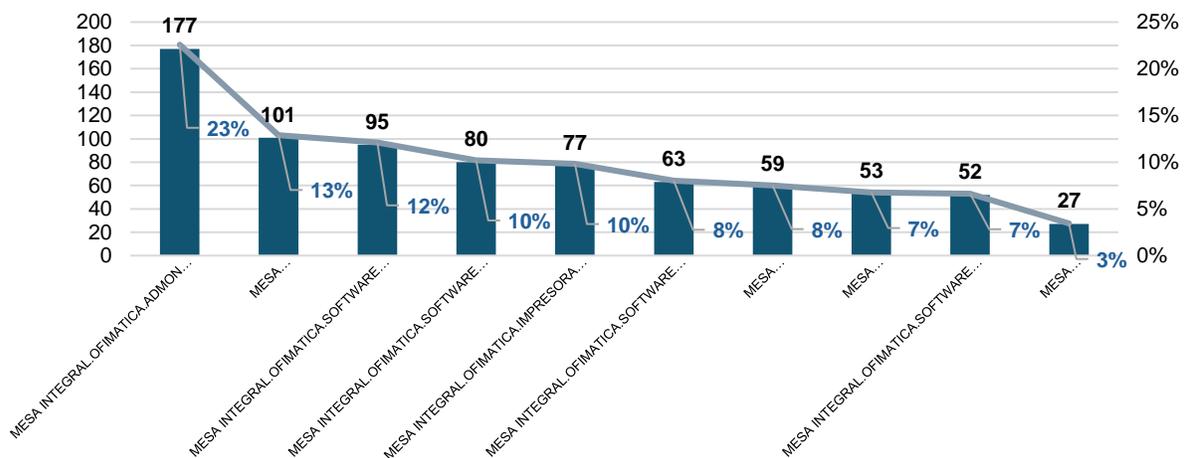
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de incidentes registrados en la herramienta de CA por categoría.

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	OFIMÁTICA.ADMON CTAS.Cuentas.Desbloqueo de	158	25%
2	OFIMÁTICA.APLICACIONES.SIR.Internet Explorer	91	14%
3	OFIMÁTICA.SOFTWARE BASE.Windows.Falla de	81	13%
4	OFIMÁTICA.SOFTWARE BASE.Outlook.Falla de	66	11%
5	OFIMÁTICA.IMPRESORA LASER.HP LaserJet	45	7%
6	OFIMÁTICA.SOFTWARE BASE.Internet Explorer.	45	7%
7	OFIMÁTICA.HARDWARE.Punto de red.Falla de	43	7%
8	OFIMÁTICA.APLICACIONES.Iris.Falla de	34	5%
9	OFIMÁTICA.SOFTWARE BASE.Office.Falla de	33	5%
10	OFIMÁTICA.APLICACIONES.SIR.Java Falla de	32	5%
Total		1280	628

Gráfica:

INCIDENTES POR CATEGORÍA DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx



1.9 TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADAS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2

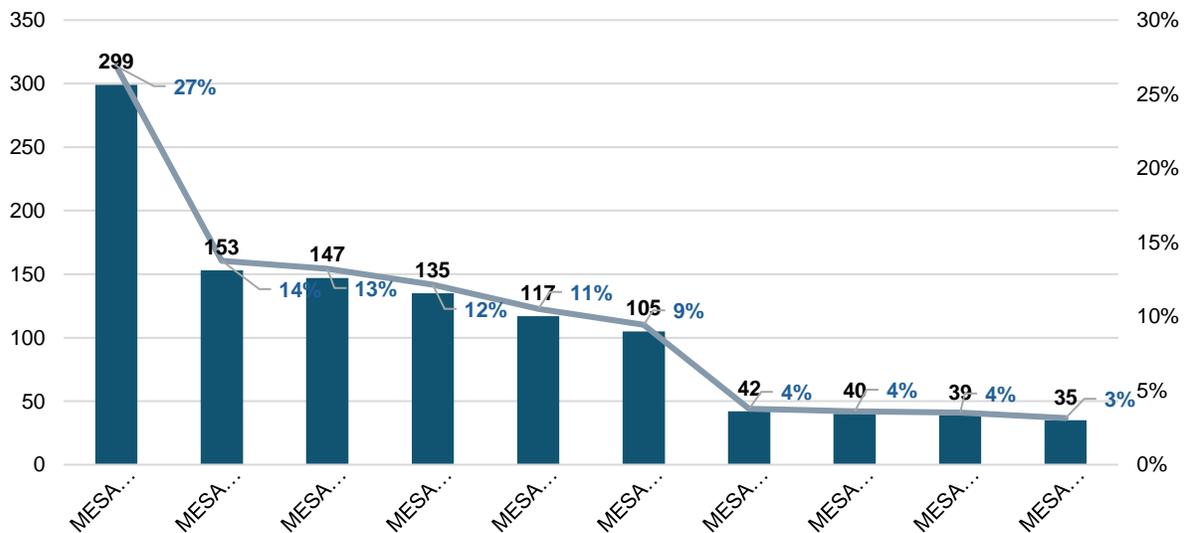
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de solicitudes registradas en la herramienta de CA por categoría.

ítem	categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	OFIMATICA.Levantamiento de información	299	27%
2	OFIMATICA.ADMON CTAS.Cuentas.Cambio de Clave	153	14%
3	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Office.	147	13%
4	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Windows.	135	12%
5	OFIMATICA.IMPRESORA LASER.HP LaserJet	117	11%
6	OFIMATICA.HARDWARE.Computador Completo.	105	9%
7	OFIMATICA.ADMON CTAS.Cuentas.Pregunta de uso	42	4%
8	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Internet Explorer.	40	4%
9	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Office.Instalación	39	4%
10	OFIMATICA.APLICACIONES.Iris.Instalación y/o	35	3%
Total		1112	100%

Gráfica:

TOP SOLICITUDES POR CATEGORIA DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

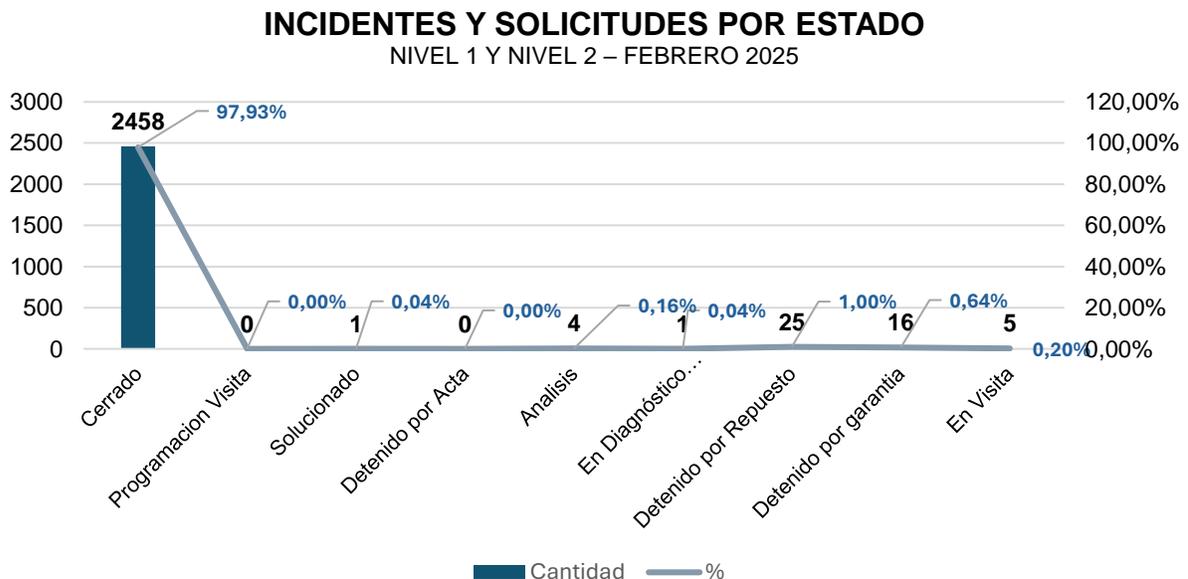


1.10 LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL 1 y 2

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 y II es el siguiente:

ESTADO DE TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	2458	97,93%
programación Visita	0	0,00%
Solucionado	1	0,04%
Detenido por Acta	0	0,00%
Análisis	4	0,16%
En Diagnóstico Especializado	1	0,04%
Detenido por Repuesto	25	1,00%
Detenido por garantía	16	0,64%
En Visita	5	0,20%
Total	2510	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx



Estado por Nivel:

NIVEL 1		NIVEL 2	
Estado actual	Total	Estado actual	Total
Cerrado	688	Cerrado	1770
Detenido por Acta	0	Detenido por Acta	0
Detenido por Garantía	0	Detenido por Garantía	16
Detenido por Repuesto	0	Detenido por Repuesto	25
En Diagnóstico Especializado	0	En Diagnóstico Especializado	1
En Visita	0	En Visita	5
Análisis	3	Análisis	1
programación Visita	0	programación Visita	0
Solucionado	0	Solucionado	1
Total general	691	Total general	1819

Nota: para el periodo comprendido entre 01 al 28 de febrero de 2025 se logra cumplir con una 97,93% de tasa de cierre a corte del 28 de febrero de 2025, (25) de los casos son por repuestos que ya se pasaron para la debida aprobación y los cuales corresponden al 1,00% del total de los casos.



1.11 SERVICIOS GESTIONADOS A NIVEL NACIONAL

TICKET	PLACA	ORIP	FALLA	FECHA DE RESOLUCIÓN	ESTADO
654357	364288	Santa Marta	Error de confianza en el dominio	25/02/2025	Asignado
656557	332320	Melgar	Actualizar Windows		Sin asignar
656770		Sahagun	formatear equipo		Sin asignar
ESTADO		CANTIDAD	Porcentaje		
Solucionado		0	0%		
Asignado		1	33%		
Sin asignar		2	67%		
Total		3	100%		

Grafica:

ESTADO DE CASOS (MANOS REMOTAS) - FEBRERO 2025

■ CANTIDAD ■ Porcentaje



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Nota: Para el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2025, se gestionaron (03) casos en total de los cuales el 33% ya se encuentra asignado y proximo a cerrar en CA

2. Chat Bot LÍA

Durante el periodo del 01 al 28 de febrero de 2025, el comportamiento de la atención del canal se expresa según los siguientes datos soportados por los reportes generados de la plataforma de TELESYS y de la herramienta Service Desk Manager CA:

CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del 01 al 28 de febrero de 2025 los canales usados por los funcionarios de las diferentes ORIP para creación de incidentes y solicitudes fue el correo electrónico y el Chat Bot.

CANAL DE ATENCION	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL	%
Correo	282	141	423	86%
Chat Bot	52	19	71	14%
TOTAL	334	160	494	100%

El segundo canal de comunicación, el cual es el Chat Bot Lía, en este periodo tuvo un porcentaje de participación del 14% para recepción de casos, mostrando un aumento del 4% respecto al periodo anterior.

CONVERSACIONES

Para el periodo del 01 al 31 de enero de 2025 se registraron 446 conversaciones de las cuales 319 se quedaron en el Chat Bot, es decir, la conversación no alcanzó a ser atendida por uno de los agentes por abandono del usuario durante la conversación automática con el Chat Bot.

CONVERSACIONES	TOTAL	%
Conversaciones generadas	446	100
Conversaciones atendidas por agentes	127	28

CREACIÓN CASOS

CASOS CA	TOTAL	%
Casos creados en la herramienta Service Desk CA	71	56

127 conversaciones fueron atendidas y cerradas por un agente, para las cuales se generaron un total de 71 tickets en la herramienta Service Desk Manager CA, es decir, para 56 conversaciones no se generó ticket por ser informativos y/o fuera del alcance de MAT.

Realizadas las configuraciones de cierre de casos en la herramienta TalkMe los reportes permiten evidenciar los casos para los cuales no se creó un ticket.

USUARIOS ATENDIDOS

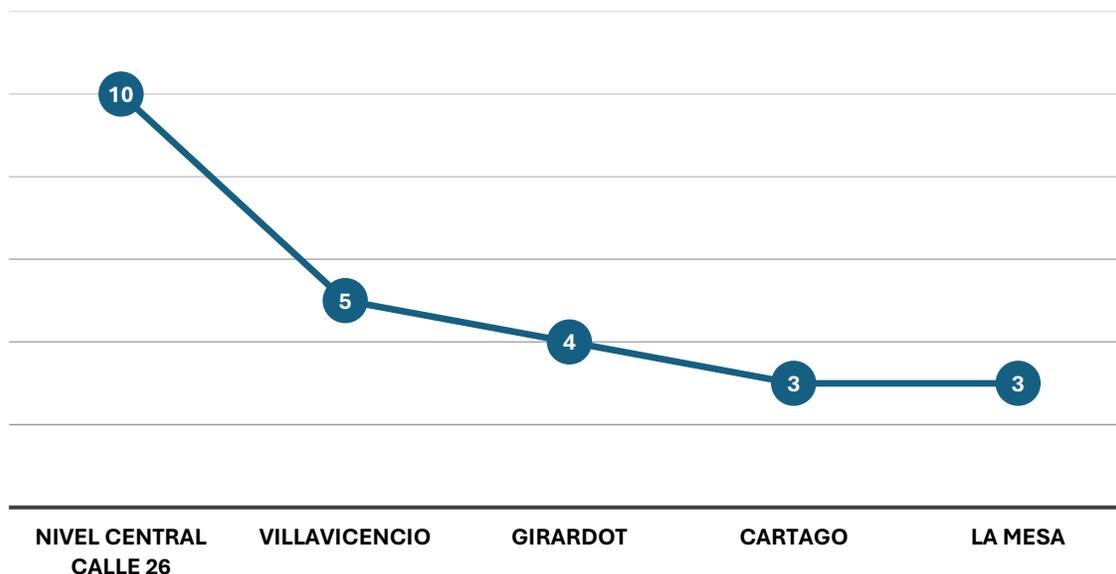
USUARIOS ATENDIDOS	TOTAL	%
Número de usuarios atendidos	58	
ORIP's que han reportado casos	34	17

El total de casos creados (127) han sido generados por 58 usuarios y considerando que se tienen un total de 195 ORIP, se han recibido casos del 17% del total de las ORIP. Las ORIP que más casos han reportado son:

Orip del tickete	Total
Nivel Central Calle 26	10
Villavicencio	5
Girardot	4
Cartago	3
La Mesa	3

Grafica:

TOP ORIP CHAT BOT FEBRERO 2025
MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

ENCUESTAS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

ENCUESTAS	TOTAL	%
Total conversaciones	127	100
Encuestas enviadas	41	32
Encuestas respondidas	41	32

En el siguiente cuadro se reflejan las encuestas enviadas que corresponden a los usuarios que aceptaron recibir la encuesta y corresponden al 32% de las conversaciones atendidas. En su totalidad efectivamente se respondieron;



Tabulación:

No.	PREGUNTA	1	2	3	4	5	SR	TOTAL	INDICACION PARA LA CALIFICACION	% Respuesta mayor
1	¿Qué tan satisfecho/a estás con la atención recibida?	4	0	0	2	35	0	41	(1 siendo muy insatisfecho/a y 5 siendo muy satisfecho/a)	85
2	¿Qué tan amables y atentos fueron los miembros de nuestro equipo de soporte técnico durante tu interacción con ellos?	1	0	1	3	30	6	41	(1 siendo poco amables y atentos y 5 siendo extremadamente amables y atentos)	73
3	¿Qué tan fácil fue para usted reportar su caso?	9	1	1	5	17	8	41	(1 siendo muy fácil y 5 siendo muy complicado)	41
4	¿Tiene alguna sugerencia que nos permita mejorar el servicio?	SI	4	NO	28		9	41		

- ✓ Los resultados de la encuesta muestran que el 85% de los usuarios están muy satisfechos con la atención recibida.
- ✓ El 73% de los usuarios califican como muy satisfechos con la amabilidad y atención del agente de soporte técnico que los atendió.
- ✓ El 41% de los usuarios califican como muy complicado reportar el caso.

3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS OFIMATICOS

3.1. Mantenimientos preventivos

Durante el mes de febrero de 2025, por parte de la SNR no hubo solicitud de mantenimientos preventivos a nivel Nacional.

3.1.1. Alistamiento de equipos nuevos a nivel nacional

Para el periodo comprendido entre el 01 de 28 de Febrero de 2025, no se presentaron casos de alistamientos de equipos nuevos.

3.2. Administración de Garantías

Durante el mes de febrero de 2025, se presentaron ocho (13) casos de servicios de garantías según la siguiente relación:

Item	Ticket SNR	Empresa Garantía	ORIP	Categoría	Fecha creación de ticket	Estado	Observación
1	651564	Sumimas	Bogota Centro	Impresora	3/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
2	651528	Sumimas	San Martin	Impresora	3/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
3	652224	Sumimas	Casa Rupta	CPU	5/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
4	652137	Sumimas	Bolivar - Cauca	Impresora	6/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
5	652493	Sumimas	Calarca	Impresora	6/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
6	652970	Sumimas	Amalfi	CPU	10/02/2025	Pendiente envío	Se debe enviar a Sumimas
7	653123	Sumimas	Neiva	Escaner	10/02/2025	Pendiente envío	Se debe enviar a Sumimas
8	653561	Sumimas	Pasto	Impresora	12/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
9	653833	Sumimas	Dosquebradas	Impresora	14/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
10	654088	Sumimas	Santo Domingo	Impresora	14/02/2025	Pendiente envío	Se debe hacer cambio de unidad de imagen
11	654592	Sumimas	Convencion	Impresora	17/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
12	655891	Sumimas	Mompox	CPU	21/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor
13	655852	Sumimas	Torre San Martin	Impresora	21/02/2025	En curso	Se radica solicitud ante proveedor

Nota: Al corte del 28 de Febrero de 2025, el 77% de los casos se encuentra en estado de "En curso" ya que el caso se encuentra en gestión del proveedor se ha realizado el respectivo seguimiento de los casos y estos se encuentran documentados en CA



ELEMENTO	CANTIDAD	%	ESTADO	CANTIDAD	%
Escaner	1	8%	En curso	10	77%
CPU	3	23%	Solucionado	0	0%
Teclado	0	0%	Pendiente por repuesto	0	0%
Monitor	0	0%	Pendiente envío	3	23%
Impresora	9	69%	Kit pendiente	0	0%
Total	13	100%	Total	13	100%

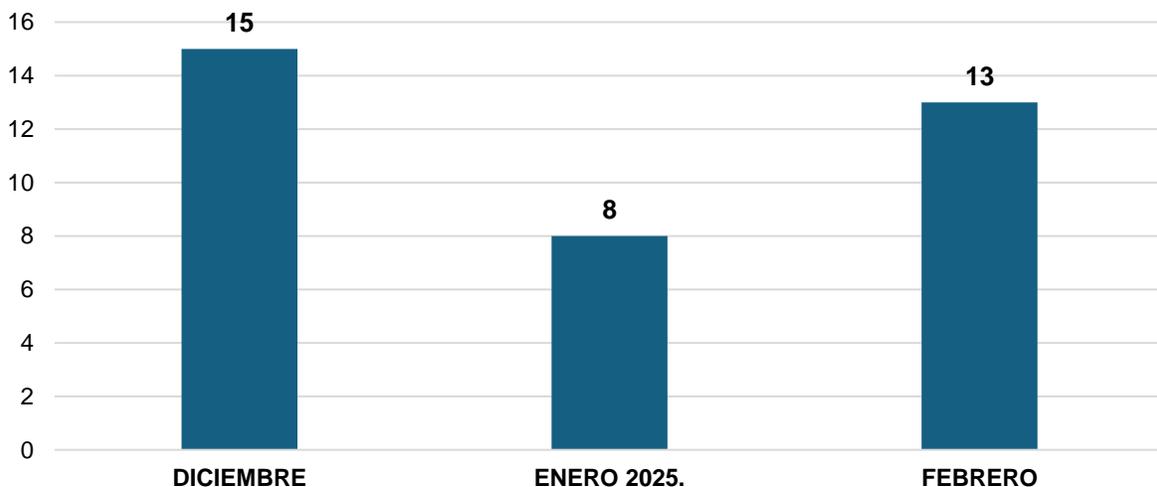
Nota: Para febrero de 2025, se incluye la distribución por categoría, destacando que las impresoras representan el mayor porcentaje, con un 69% del total de los casos.

A continuación, se muestra un comparativo de las garantías reportadas para el último trimestre que comprende los meses de diciembre de 2024, enero y febrero de 2025:

TOTAL MES	GARANTÍAS		
	DICIEMBRE 2024	ENERO 2025	FEBRERO 2025
	15	8	13

Gráfica:

Comparativo garantías de Diciembre de 2024 - Febrero 2025
Mesa de ayuda tecnológica



Fuente: Base de Datos FEBRERO 2025 MAT 1 y 2.xlsx



3.3. Atención (IMACs): Instalación, Movimientos, Adición y Cambios

Para el mes de febrero de 2025, no se presentaron servicios correspondientes Instalación, Movimientos, Adición y Cambios

4. SERVICIO DE BOLSA DE REPUESTOS

Se confirma que para el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2025, se entregaron repuestos relacionados en las planillas No. 16 y 17, los cuales suman un total de **\$ 152.836.863,73** incluido IVA.



5. CUMPLIMIENTO DE LOS ANS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO- MAT N1				
	ANS	CÁLCULO	NIVEL ESPERADO	RESULTADO
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 Ticket Atendidos reportados por Correo Electrónico dentro del ANS (60 min)	SC= (Número de incidentes cerrados dentro del ANS correo / Número Total de tickets reportados a través de Correo Electrónico) x 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 Tecnológica.	$\geq 95\%$	97,40%
5	Tasa de Reapertura Incidentes	$\text{Número de tickets reabiertos} / \text{Número total de tickets cerrados en el mes} \times 100$	$\leq 5\%$	0%
6	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	99,50%
8	Escalamiento de tickets (C)	$\text{Número de tickets correctamente escalados} / \text{Número de tickets escalados por cualquier canal.}$	$\geq 95\%$	100%
6	Resolución de tickets Nivel 1 - Chat Bot	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	Sin parametrizar	Sin parametrizar
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO- MAT N2				
1	Resolución de tickets Nivel 2 (C)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.}$	$\geq 95\%$	97,36%

- Con base en el cuadro anterior y los soportes generados por la herramienta Service Desk Manager CA de la SNR que se adjuntan al presente informe, se da cumplimiento con los ANS para el mes de febrero de 2025.



6. APOYO ACTIVIDADES - Y NOVEDADES

Item	Actividad	Orip	Observación	Procentaje de avance
1	Actualización de WLAN en nivel central	Nivel Central	Inicio el 22 de enero de 2025, pendientes aprox 150 equipos	80%
2	Actualización de Office 2013 a 2016	Nivel Central	Inicio el 22 de enero de 2025, pendientes aprox 150 equipos	80%
NOVEDADES				
1	Sede sin internet	Nivel Central	24 de febrero de 2025, De 7:00am a 10:30am	N/A
2	Novedades fallas en CA, desde las 9:30am a 2:30am, se creó un caso hacia MSL con el número: SNR-05577 el día 22 de febrero de 2025	Nivel nacional	24 de febrero de 2025, De 9:30am a 2:30am	N/A



7. DESEMPEÑO GENERAL

La mesa de ayuda tecnológica ha demostrado un desempeño eficiente y alineado con los estándares establecidos en los ANS. Esto incluye tiempos de respuesta rápidos, resolución efectiva de incidencias y un enfoque centrado en la satisfacción del usuario final. A continuación, se destacan los aspectos más relevantes:

7.1. Cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución:

- ✓ El equipo está resolviendo las solicitudes dentro de los plazos acordados en los ANS, minimizando los tiempos de inactividad para los usuarios.
- ✓ La atención a incidencias críticas o de alta prioridad se realiza con especial celeridad, asegurando la continuidad operativa de los servicios tecnológicos.

7.2. Gestión eficiente del flujo de solicitudes:

- ✓ Se observa una adecuada categorización y priorización de los casos, lo que permite un manejo ordenado y efectivo del volumen de solicitudes.
- ✓ El uso de herramientas de ticketing contribuye al monitoreo y seguimiento de las solicitudes, asegurando su resolución oportuna.

1. Calidad en la comunicación con los usuarios:

- ✓ Los agentes ofrecen información clara y oportuna a los usuarios durante todo el ciclo de vida tanto para incidentes como para solicitudes.
- ✓ Existe una actitud proactiva y orientada al servicio, que fomenta una experiencia positiva para el usuario final.

2. Monitoreo y mejora continua:

- ✓ El cumplimiento consistente de los ANS se complementa con el análisis de métricas y retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora.
- ✓ La implementación de soluciones permanentes a problemas recurrentes ayuda a reducir el volumen de incidencias en el largo plazo.



CONCLUSIONES

- Se evidencia el compromiso del equipo para la atención de tickets, y esto se ha visto reflejado en el cumplimiento de todos los ANS correspondientes a la MAT (Mesa de ayuda tecnológica) en el periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2025.
- Se muestra la buena gestión de casos en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2025.
- Se observa un desempeño destacado del equipo de trabajo en la gestión de novedades que surgen fuera del alcance de la mesa de ayuda.
- Se reconoce la disposición de COMSISTELCO SAS para apoyar las actividades que surgen en el desarrollo normal de la operación de la mesa de ayuda.
- El plan de mejora ha tenido un impacto positivo en la actitud de los agentes en especial con la habilidad de trabajo en equipos.

Elaborado por: Maicol Steven Rodriguez	Aprobó por: Olga Patricia Ome Alvarez		
Cargo: Coordinador de Proyectos – Coordinador MAT	Cargo: Coordinadora de Proyecto SNR		
Fecha de elaboración: 07 de marzo de 2025	Fecha de Aprobación: 17 de marzo de 2025		
Proceso: Mesa de ayuda Tecnológica	Página 31 de 31	Versión: 1	Tipo de informe: Informe mensual



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 28 de febrero de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

<p>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.</p>	
<p>Fecha: 07 de marzo de 2025</p>	<p>Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio MAF</p>
<p>Contrato:</p>	<p>Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro</p>
<p>Presentado a: José Ricardo Acevedo Solarte Supervisor Orden Compra Jefe Of Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro</p> <p>Oscar Fabian Corredor Camargo Apoyo técnico al Supervisor del Contrato Oficina Tecnologías de la Información</p>	<p>Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Álvarez Gerente del Proyecto Consistelco SAS</p>

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	17/039/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	10/03/2025	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	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.....	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.

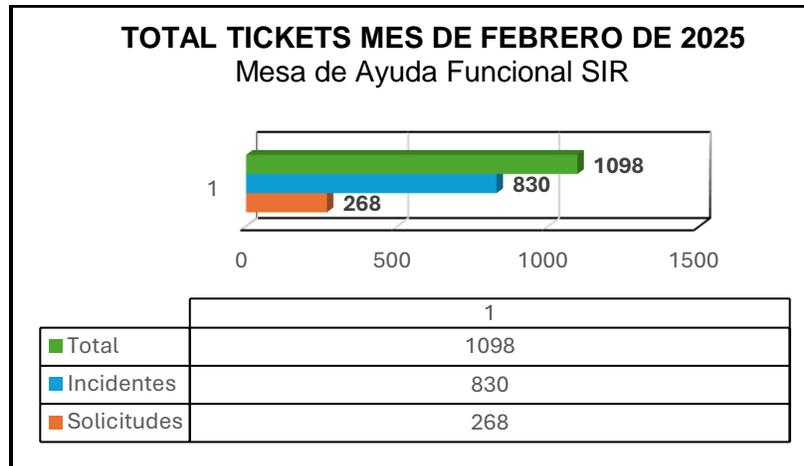
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I

1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 28 de febrero 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	268	24%
Incidentes	830	76%
Total	1098	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

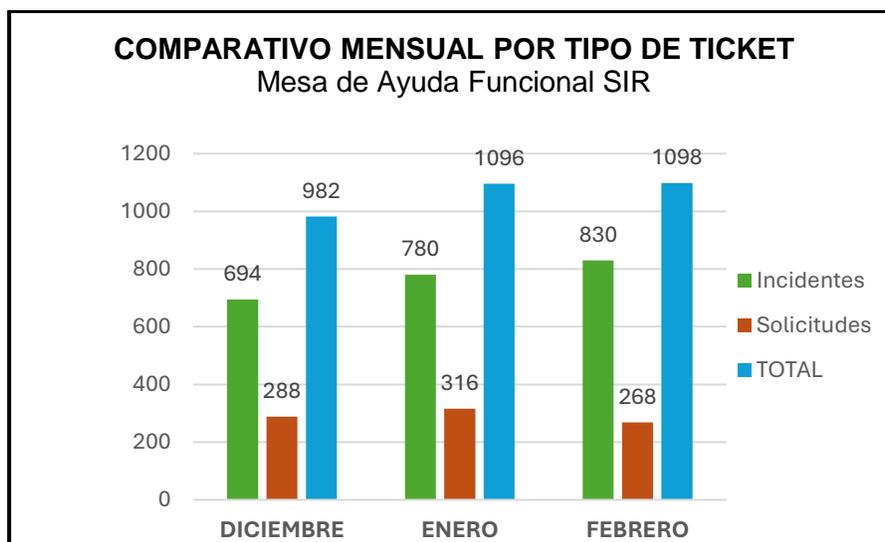
La gráfica anterior muestra que, durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 28 de febrero de 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron 268 solicitudes que representaron el 24% y 830 incidentes que representaron el 76% para un total de 1098 casos 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 diciembre de 2024, enero y febrero de 2025.

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Incidentes	694	780	830
Solicitudes	288	316	268
TOTAL	982	1096	1098

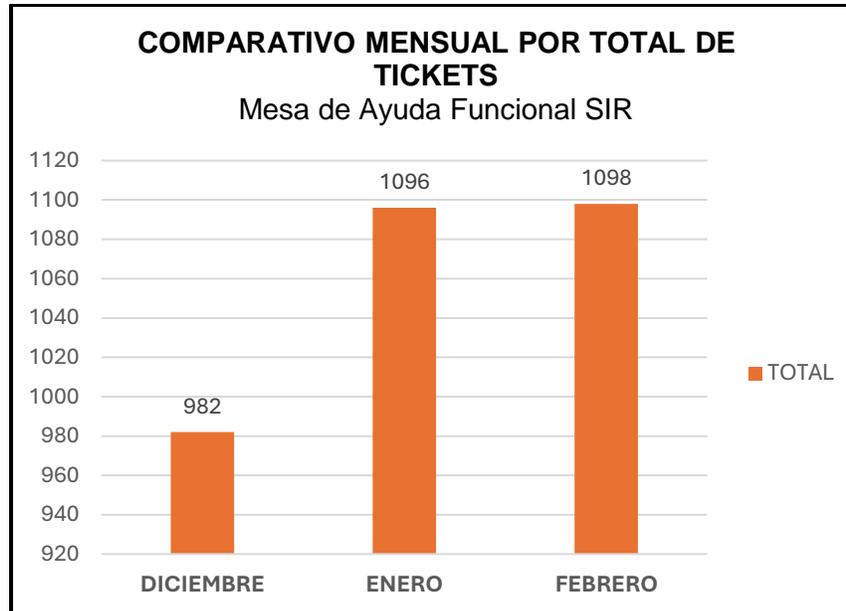
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_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 Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

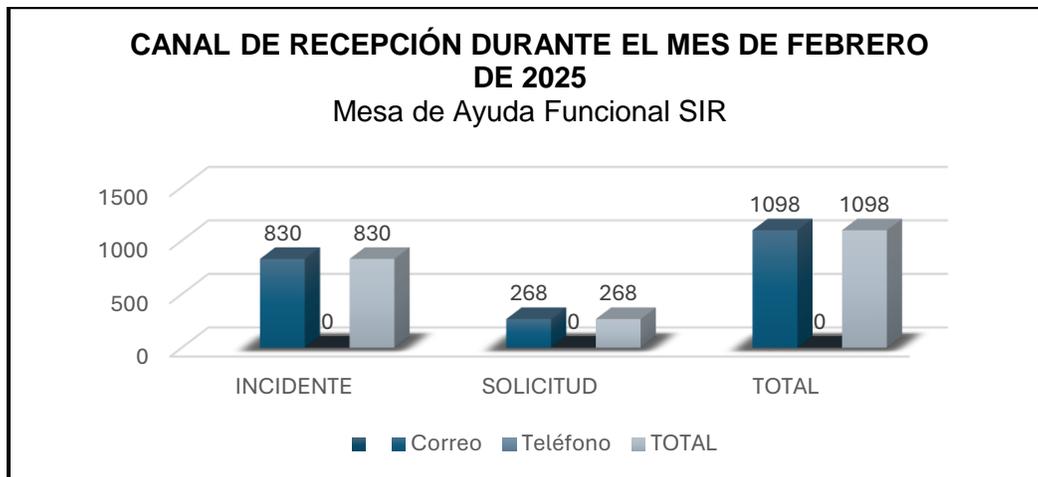
La gráfica anterior muestra el comparativo de tres meses de gestión de la Mesa de Ayuda Funcional SIR nivel 1, se denota un ascenso en el total de tickets representado en el 1% respecto al mes de enero.

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 28 de febrero de 2025, es el correo electrónico.

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Correo	830	268	1098
Teléfono	0	0	0
TOTAL	830	268	1098

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica anterior muestra que, durante el mes de febrero 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.

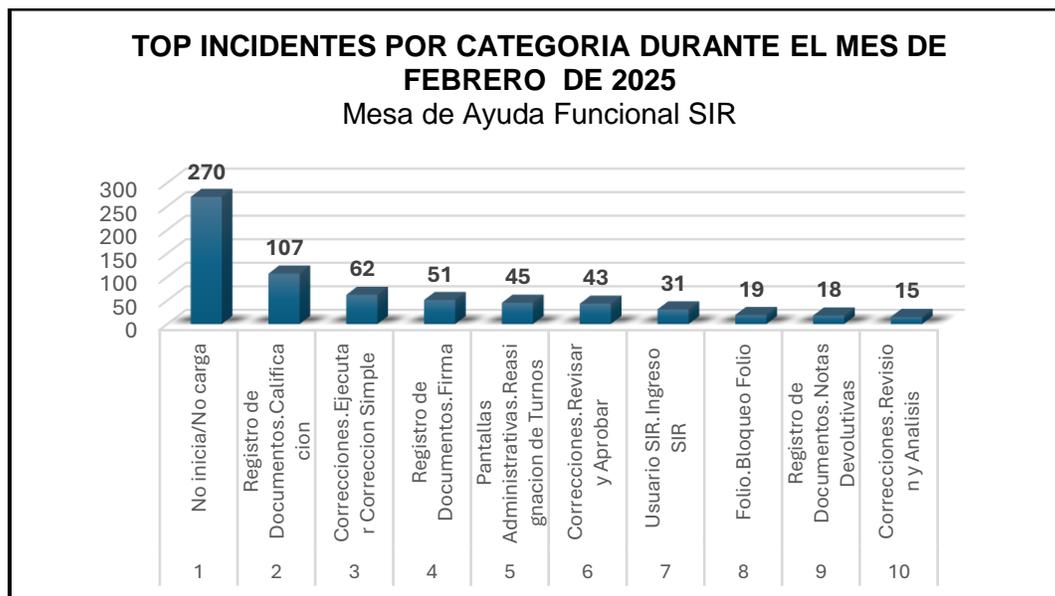
El 15 de noviembre se finalizó el flujo del Chat Bot con la opción de atención de casos de la MAF a la espera de la fecha de puesta en producción por parte de la SNR.

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	270	33%
2	Registro de Documentos.Calificacion	107	13%
3	Correcciones.Ejecutar Correccion Simple	62	7%
4	Registro de Documentos.Firma	51	6%
5	Pantallas Administrativas.Reasignacion de Turnos	45	5%
6	Correcciones.Revisar y Aprobar	43	5%
7	Usuario SIR.Ingreso SIR	31	4%
8	Folio.Bloqueo Folio	19	2%
9	Registro de Documentos.Notas Devolutivas	18	2%
10	Correcciones.Revision y Analisis	15	2%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que las tres primeras categorías son:

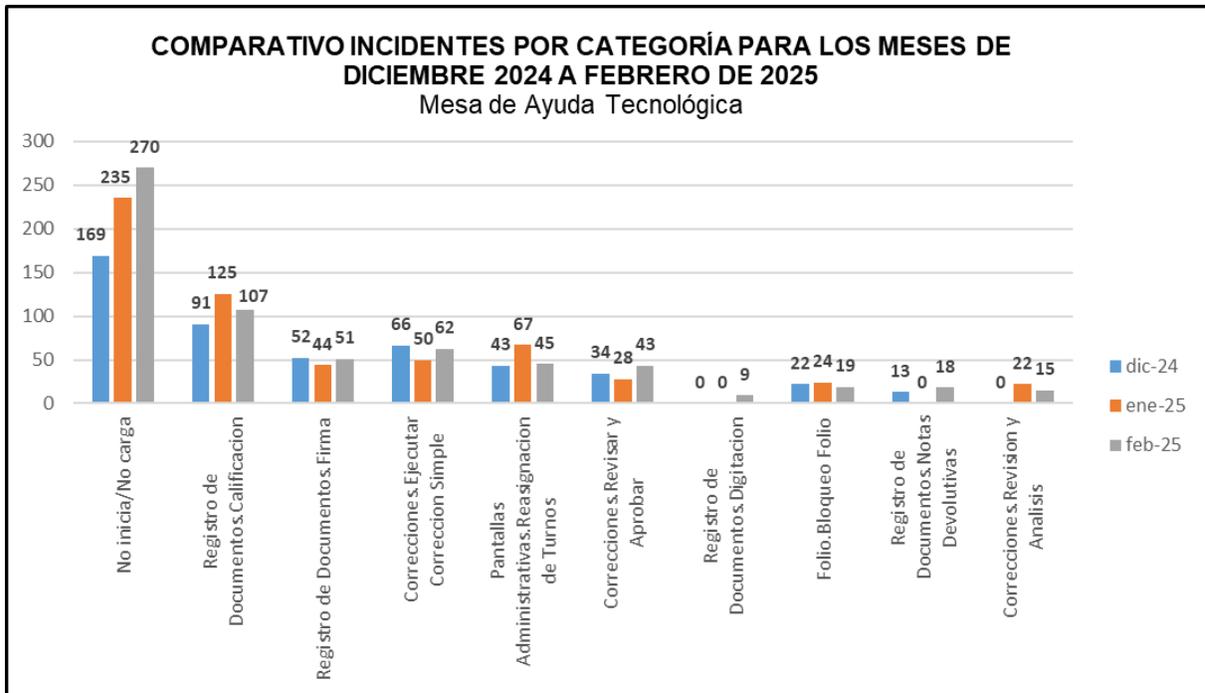
***No inicia/No carga.**

***Registro de documentos/Calificación.**

***Correcciones.Ejecutar Correccion Simple**

La primera categoría representa el 42% de incidentes del Top.Las tres primeras categorías representan el 67% de incidentes del Top.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra recurrencia en el tipo de incidentes reportados en el último trimestre, donde las mayores recurrencias se dan para las categorías:

***No Inicia/No carga.**

***Registro de Documentos. Calificación**

Se presenta una nueva categoría de incidencia, siendo ésta:

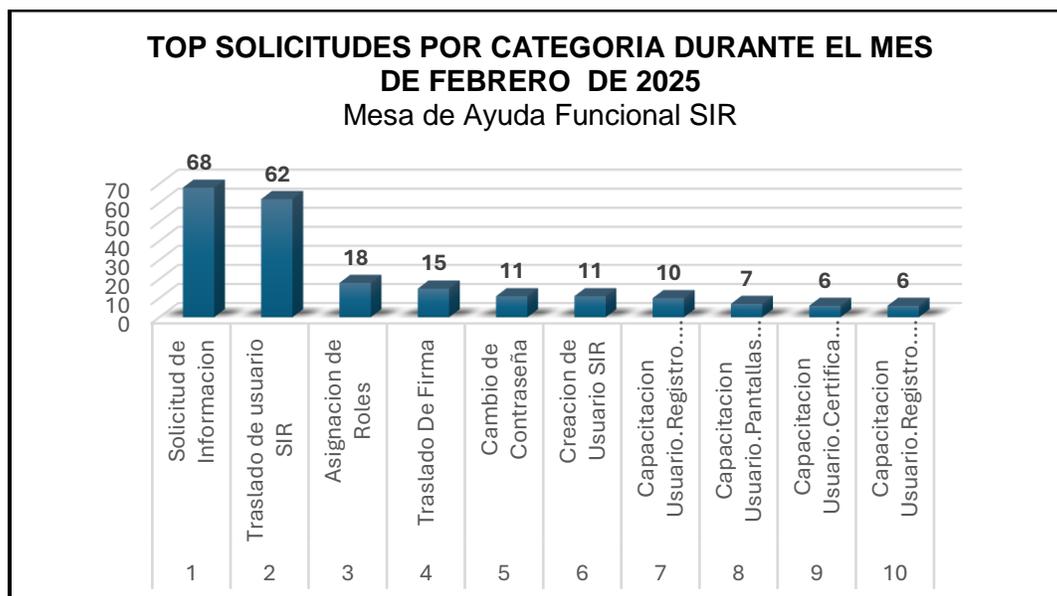
Registro de Documentos. Digitación.

1.5. TOP 10 DE SOLICITUDES 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 solicitudes registradas en la herramienta de CA por categoría.

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	Solicitud de Informacion	68	25%
2	Traslado de usuario SIR	62	23%
3	Asignacion de Roles	18	7%
4	Traslado De Firma	15	6%
5	Cambio de Contraseña	11	4%
6	Creacion de Usuario SIR	11	4%
7	Capacitacion Usuario.Registro.Solicitud (N E, Liquidacion, Registro Pago, Radicacion)	10	4%
8	Capacitacion Usuario.Pantallas Administrativas.Manejo de Turnos	7	3%
9	Capacitacion Usuario.Certificados Masivos	6	2%
10	Capacitacion Usuario.Registro.Calificacion	6	2%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

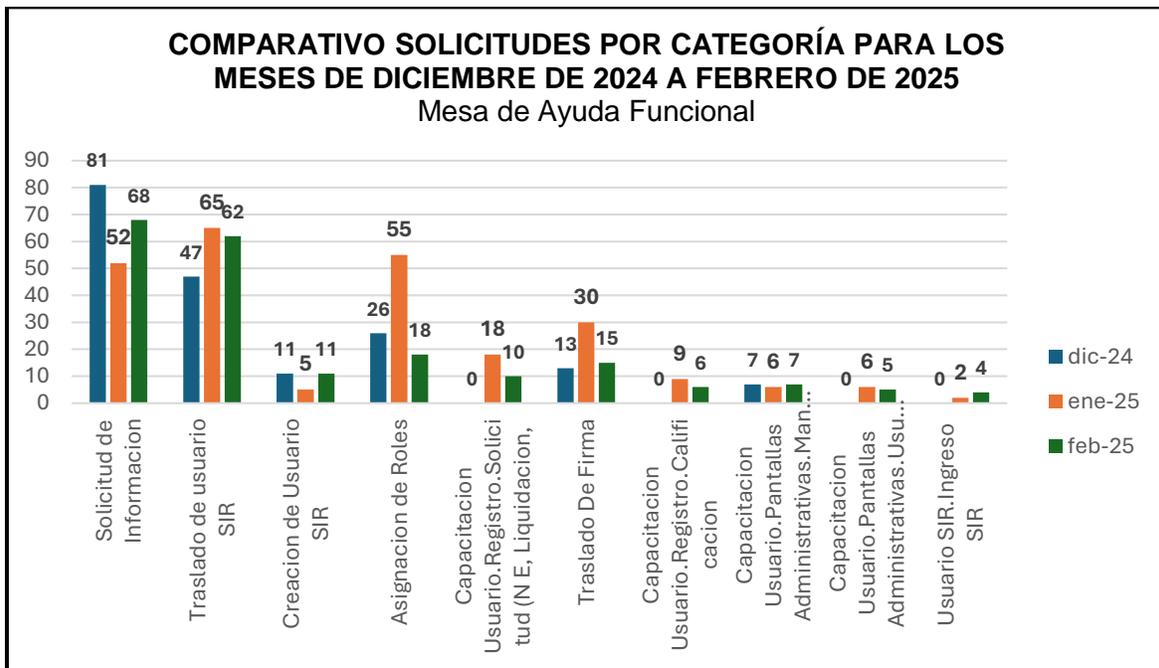
***Solicitud de Información.**

***Traslado de Usuarios SIR.**

***Asignación de roles**

Las cuales representan el 69% de las categorías de solicitudes del Top

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_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 Diciembre 2024 a Febrero de 2025.

Los tres primeros lugares están las categorías de:

***Solicitud de Información.**

***Traslado de Usuarios SIR.**

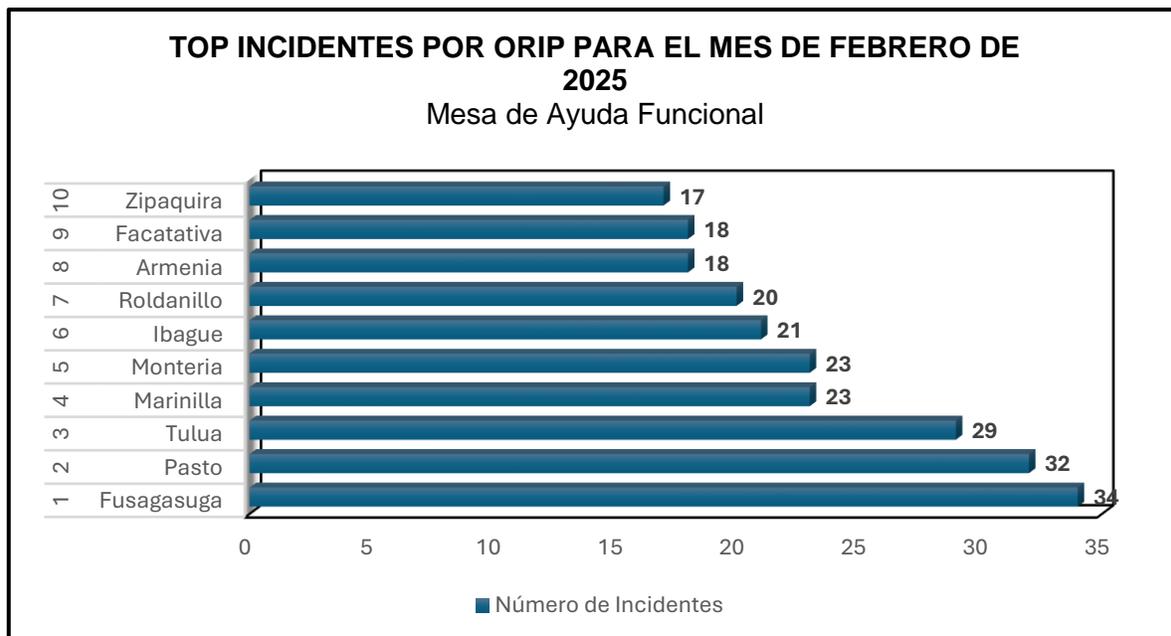
***Creación de Usuario SIR**

1.6. 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	4,1%
2	Pasto	32	3,9%
3	Tulua	29	3,5%
4	Marinilla	23	2,8%
5	Monteria	23	2,8%
6	Ibague	21	2,5%
7	Roldanillo	20	2,4%
8	Armenia	18	2,2%
9	Facatativa	18	2,2%
10	Zipaquirá	17	2,0%

Gráfica:

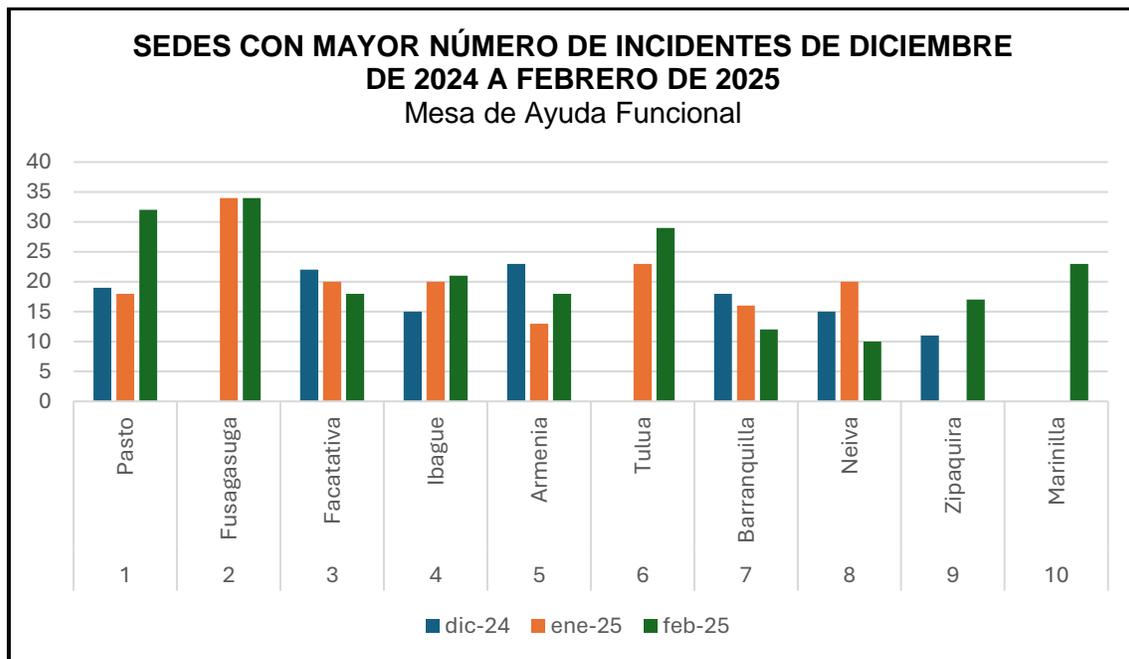


Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

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

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

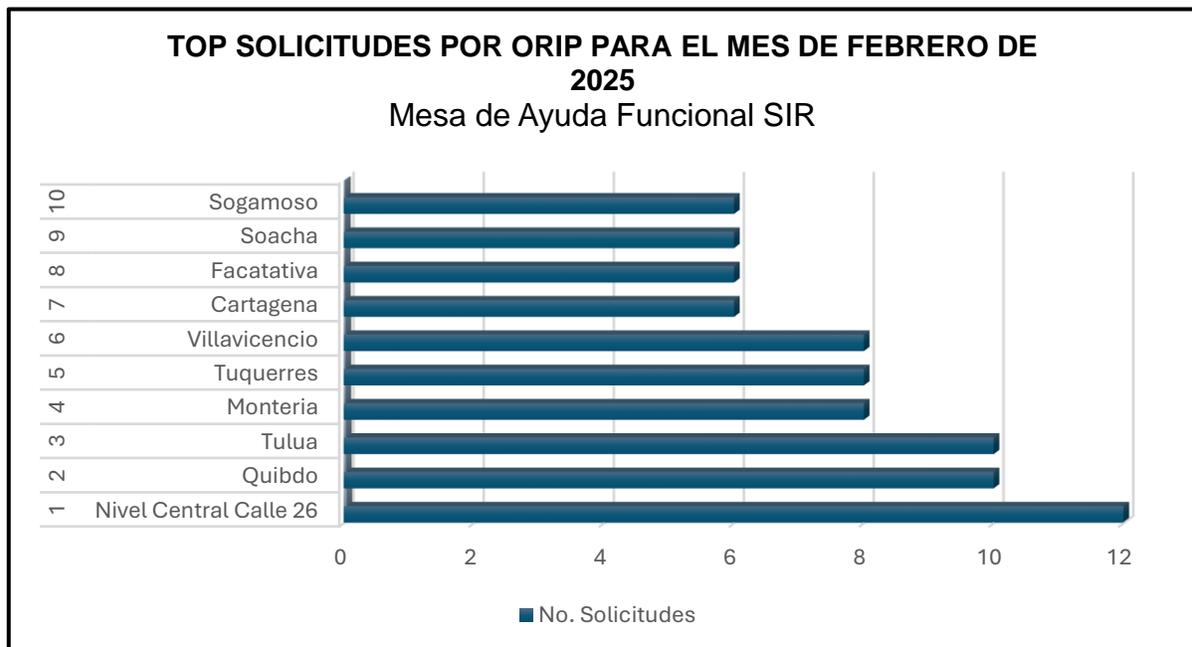
La gráfica anterior muestra en el Top 10 de incidentes por ORIP para el último trimestre con los primeros lugares para las Ciudades de Pasto, Fusagasugá y Facatativá.

1.7. 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	Nivel Central Calle 26	12	4%
2	Quibdo	10	4%
3	Tulua	10	4%
4	Monteria	8	3%
5	Tuquerres	8	3%
6	Villavicencio	8	3%
7	Cartagena	6	2%
8	Facatativá	6	2%
9	Soacha	6	2%
10	Sogamoso	6	2%

Gráfica:

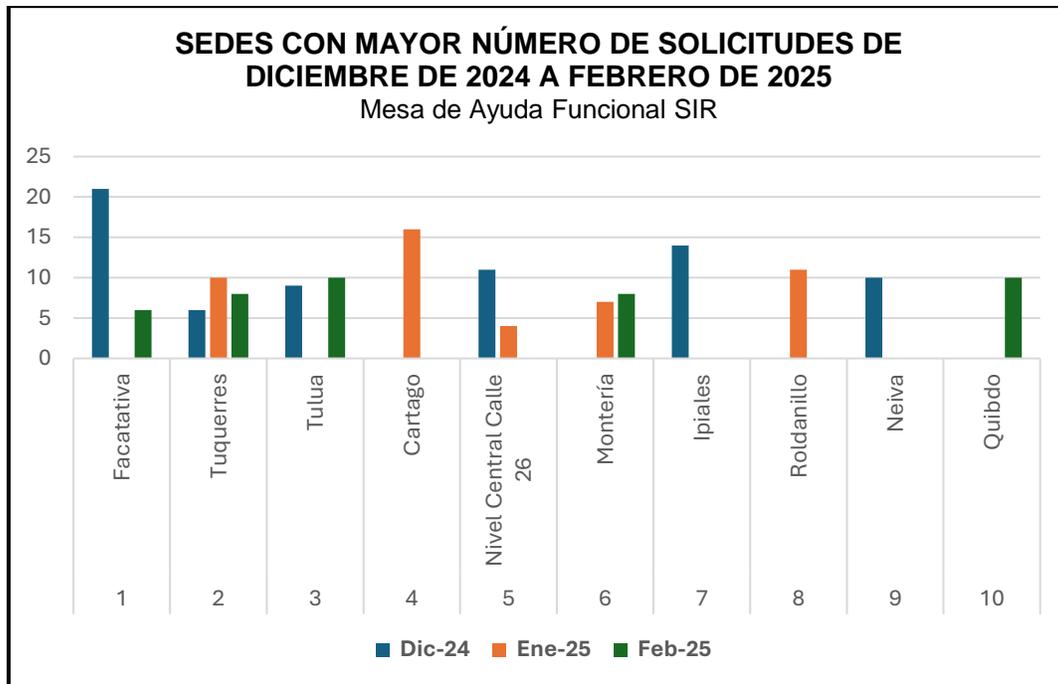


Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

- Nivel central
- Quibdo
- Tulua

Gráfica:



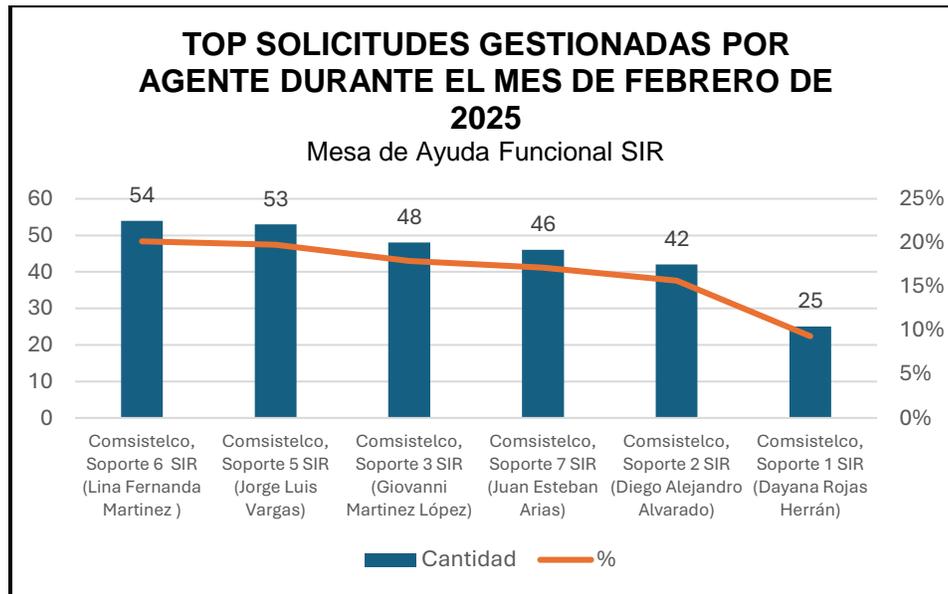
Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.8. 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)	54	20%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	53	20%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	48	18%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	46	17%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	42	16%
Comsistelco, Soporte 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	25	9%
Total	268	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

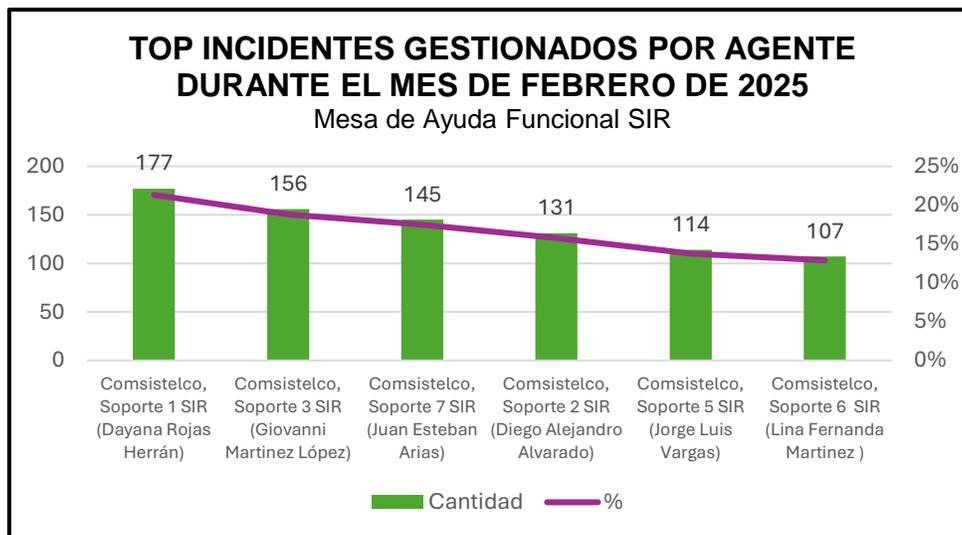
La gráfica muestra que, durante el mes de febrero, los agentes con mayor número de solicitudes gestionadas fueron Lina Martínez y Jorge Luis Vargas.

1.9. 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 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	177	21%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	156	19%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	145	17%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	131	16%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	114	14%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martínez)	107	13%
Total	830	100%

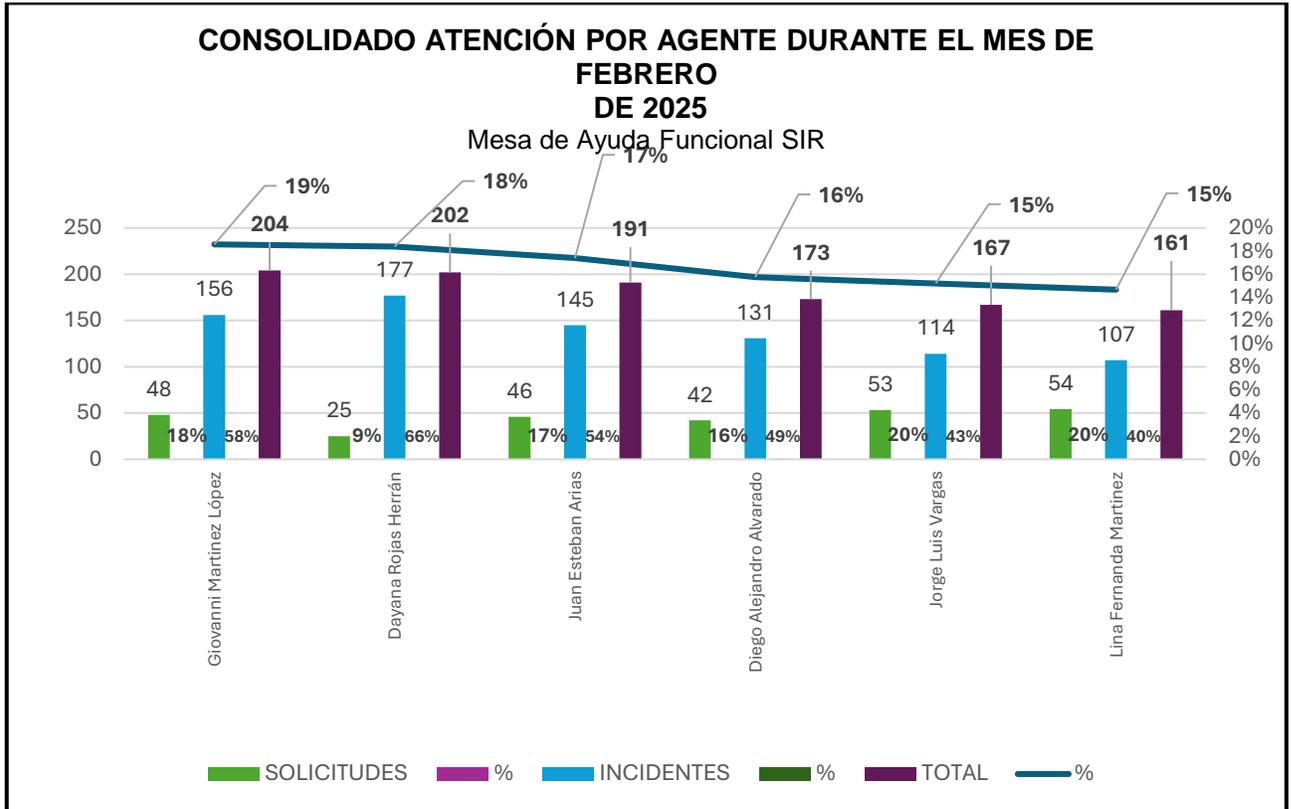
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que, durante el mes de febrero, los agentes con mayor número de incidentes gestionados fueron Dayana Rojas y Giovanni Martínez.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Febrero_2024.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que los mayores números de atención de casos durante el periodo presentado los tienen los agentes Giovanni Martínez, Dayana Rojas y Juan Arias con un aporte del 19%, 18%, 17% respectivamente.

1.10. 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:

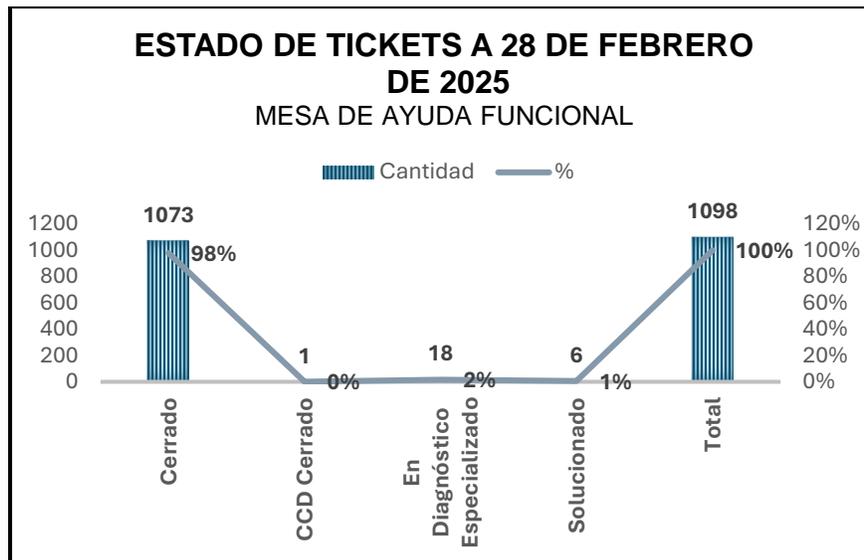
ESTADO DE TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	1073	98%
CCD Cerrado	1	0%
En Diagnóstico Especializado	18	2%
Solucionado	6	1%
Total	1098	100%

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 Febrero_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.	$\geq 95\%$	99.76%
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)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	98,36%

Con base en el cuadro anterior, Comsistelco da cumplimiento con los ANS establecidos para la Mesa de Ayuda Funcional para el mes de Febrero 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 febrero 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 28 DE FEBRERO DE 2024

Durante el mes de febrero de 2025 se trasladaron y gestionaron 661 casos en el Nivel 3 con un incremento del 1% respecto al mes de enero de 2025

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

Sin novedad. Para el mes de febrero 2025 no se presentó cronograma de nuevas migraciones.

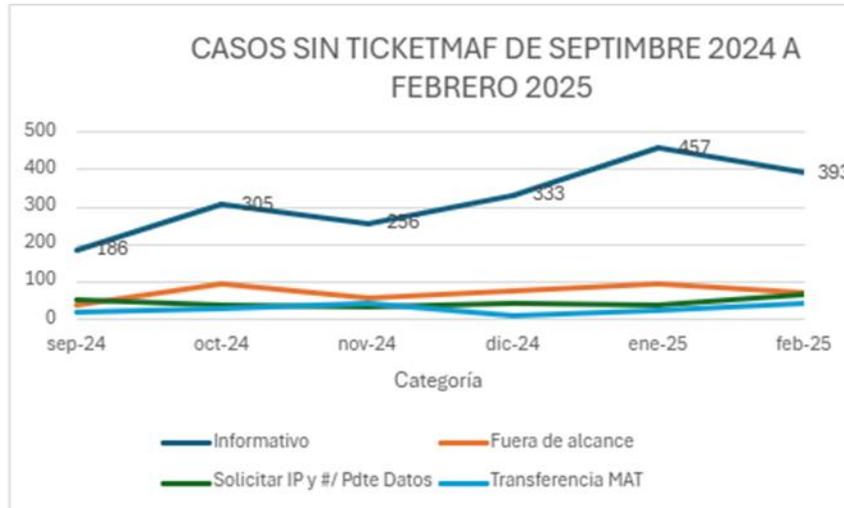
3.6. CORREOS SIN CASO CA

Para el mes de febrero, los correos que no generaron caso correspondieron al 34% del total de los correos recibidos. Se presenta el detalle de septiembre 2024 a febrero 2025.

Se recomienda a la SNR tener en cuenta esta tarea de análisis realizada por los agentes previo a la creación de casos con el fin de realizar los ajustes necesarios tanto al procedimiento como a la descripción del ANS respectivo.



Categoría	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	TOTAL
Informativo	186	305	256	333	457	393	1744
Fuera de alcance	37	92	55	77	93	70	387
Solicitar IP y #/ Pdte Datos	52	38	34	42	38	66	218
Transferencia MAT	20	27	44	8	23	43	145
Total general	295	462	389	460	611	572	2494



3.7. AGENTES

El grupo de agentes de la Mesa de Ayuda Funcional no presentó novedades para el mes de febrero 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 febrero.
- Casos que no general ticket y su gestión.
- Se implementa registro para el mes de febrero 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 febrero 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, para el mes de febrero de 2025.
- Para este periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2025, no se presentaron ANS, correspondientes a la línea 018000.
- No se presentaron casos reabiertos en el periodo entre el 01 al 28 de febrero de 2025.

5. ANEXOS

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



**Superintendencia de
Notariado y Registro**



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**PROYECTO SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR**

**LINEA DE SERVICIO
CENTRO DE CÓMPUTO**

PERIODO: 01 al 28 de febrero de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 DE 2023



FORMATO PRELIMINAR			
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO			
<p>Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL I, MESA DE AYUDA FUNCIONAL - SIR NIVEL I, ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL – SIR, 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.</p>			
<p>Fecha: 10 marzo de 2025</p>		<p>Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio Centro de cómputo</p>	
<p>contrato:</p>		<p>Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro</p>	
<p>Presentado a: Ing. Oscar Corredor Ing. Victor Galvis Ing. Guillermo Becerra Ing. Milena Rueda (Supervisores de contrato O.C. 122449)</p>		<p>Elaborado por: Ing. Alejandro Vargas – Coordinador Ing. Juan Manuel Jurado – Líder Virtualización y Almacenamientos Oracle Ing. Santiago García - Líder Conectividad WAN</p>	
CONTROL DE VERSIONES			
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1	06/03/2025	Alejandro Vargas Líder Línea de Servicio	Creación del documento
0.2	18/03/25	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	10/03/2025	Wendy Varela Gestor de calidad	Revisión de calidad documental
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
APRUEBA	CARGO / DEPENDENCIA	FECHA DE REVISIÓN	FIRMA
Ing. Oscar Corredor	Apoyo Supervision de contrato O.C. 122449 de 2023	25/03/25	
Ing. Víctor Galvis	Líder Exalogic / PCA / OVM Líder Almacenamiento Líder Netbackup	25/03/25	
Ing. Guillermo Becerra Ing. Milena Rueda	Líder Conectividad Seguridad perimetral	25/03/25	

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	7
OBJETIVOS	7
ALCANCE.....	8
1. GESTION DE SERVICIO OPERADORES CENTRO DE CÓMPUTO	9
1.1 Gestión de Netbackup	9
1.1.1. Jobs finalizados fallidos	10
1.1.2. Jobs ejecutados correctamente	11
1.1.3. Jobs finalizados parcialmente	12
1.1.4. Actividades programadas	14
1.1.5. Alertas reportadas.	16
1.2. Acuerdos de niveles de servicio (ANS) Operadores (Ver anexo 11A)	17
2. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN EXALOGIC CCP-CCA	18
2.1. Centro de cómputo principal.....	18
2.1.1. Reporte de y solución de incidentes	18
2.1.2. Detalle de los casos actualizados:	18
2.1.4. Mantenimiento de hardware	19
2.1.6. Capacidad EXALOGIC X4-2.....	20
2.1.7. VServers con mayor consumo de CPU.....	22
2.1.8. Servers con mayor consumo de memoria RAM.....	23
2.1.9 Backup y restauración EXALOGIC X4-2.	24
2.2. Centro de Cómputo Alterno (CCA)	24
2.2.1. Monitoreo del sistema EXALOGIC X6-2 (CCA)	24
2.2.2. Backup y recuperación EXALOGIC X6-2.....	25
2.2.3. Monitoreo Sistema PCA X8-2.	25
2.2.4. Utilización de recursos PCA X8-2	25
2.2.5. Respaldo PCA X8-2.....	26
2.3. 2.3 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición).....	27
2.3.1. Estadísticas de disponibilidad en Spectrum sistemas Exalogic.....	27
2.3.2. ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición).....	28
□ Sugerencias y recomendaciones.....	28
3. SERVICIO ADMINISTRACIÓN OVM CCP-CCA	29
3.1. Plataforma OVM Centro de Cómputo principal (CCP)	29



3.1.1.	Utilización Repositorios OVM CCP	29
3.1.2.	Actividades relevantes realizadas durante el periodo	29
3.1.3.	Backup repositorios OVM CCP	29
3.2.	Actividades Plataforma OVM CCA	33
3.2.1.	Utilización Repositorios OVM CCA	33
3.2.2.	Estadísticas de disponibilidad en Spectrum plataforma OVM.	33
3.2.3.	Sugerencias y recomendaciones.	34
4.	ADMINISTRACIÓN ALMACENAMIENTO CCP – CCA	35
4.1.	Objetivo	35
4.2.	Servidor ZFS 7320 CCP	35
4.2.1.	Estado Almacenamiento externo ZS3-2 CCP	35
4.2.2.	Conclusiones	37
4.2.3.	Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2	38
4.2.4.	Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2	38
4.2.5.	Incidentes y actividades realizadas al ZS3-2	38
4.3.	Almacenamiento externo ZS7-2 CCP	39
4.3.1.	Conclusiones	40
4.3.2.	Capacidad utilizada y disponible en el ZFS STORAGE ZS7-2.....	40
4.3.3.	Incidentes y actividades realizadas al ZFS STORAGE ZS7-2.....	41
4.3.4.	Uso de los almacenamientos SNR – Consolidado	41
4.3.5.	Hallazgos y conclusiones.....	42
4.3.6.	Disponibilidad del servicio.....	42
4.3.7.	Recomendaciones	43
4.4.	ANS del servicio de administración de virtualización y almacenamientos ORACLE	43
4.4.1.	Casos resueltos especialista	44
5.	GESTION DE CONECTIVIDAD WAN	45
5.1.	Soporte Incidentes Enlaces.....	45
5.2.	Detalle general casos generados febrero 2025	46
5.2.1.	Detalle de los últimos 3 meses de casos generados	47
5.2.2.	Oficinas con más caída de internet.....	49
5.2.3.	Oficinas con más caída de internet de los últimos 3 meses	50
5.2.4.	Oficinas con más degradaciones	51
5.2.5.	Oficinas con más degradaciones de los últimos 3 meses	52
5.2.6.	Oficinas con más latencia del servicio	53



5.2.7.	Oficinas por fallas de energía	53
5.2.9.	Oficinas por fallas en condiciones climáticas	55
5.2.10.	Oficinas por alarma de CPU	55
5.2.11.	Oficinas por alarma de memoria	55
5.2.12.	Oficinas por alarma de interfaces.....	55
5.2.13.	Oficinas por SNR u ORIP.....	55
5.2.14.	Oficinas por otras fallas	56
5.3.	Reporte de casos vencidos por ANS	56
5.4.	ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERIDODO REPORTADO.....	57
5.5.	Evidencias y pantallazos	59
5.5.1.	Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Solar	59
5.5.2.	Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Spectrum	60
5.5.3.	Monitoreo enlaces Claro en herramienta de FortiAnalyzer.....	60
5.6.	Reporte de casos vencidos por ANS	61

Índice de tablas

Tabla 1.	Cantidad de Jobs Ejecutados.....	9
Tabla 2.	Cantidad de Jobs Ejecutados.....	11
Tabla 3.	Cantidad de Jobs finalizados con alerta.	12
Tabla 4.	Cantidades totales de actividades grupo de operadores.	14
Tabla 5.	Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.	15
Tabla 6.	Cantidades totales de alertas informadas grupo de operadores.....	16
Tabla 7.	ANS Operadores reporte de alertas.	17
Tabla 8.	Casos actualizados o creados en ORACLE en el periodo 1 a 28 de febrero de 2025.	18
Tabla 9	Resumen Recursos de CPU y RAM Exalogic X4-2.....	20
Tabla 10.	Consumos en CPU y RAM de los vServer por cuenta X4-2.	20
Tabla 11.	Resumen recursos de CPU y RAM Exalogic X6-2.	25
Tabla 12.	Recursos de CPU y RAM de PCA X8-2.	26
Tabla 13.	Disponibilidad Servidores Exalogic CCA y CCP.....	27
Tabla 14.	Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCP.	29
Tabla 15.	Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCA.	33
Tabla 16.	Estadísticas disponibilidad Servidores OVM CCA y CCP.....	33
Tabla 17.	Nivel de alertas.	35
Tabla 18.	Estado de Consumo Pools ZS3-2.	37
Tabla 19.	Estado de Consumo Pools ZS7-2.	40
Tabla 20.	Disponibilidad Almacenamiento CCA y CCP.....	42
Tabla 21.	ANS Atención de casos especialista.	43
Tabla 22.	ANS Atención de casos especialista	44
Tabla 23.	ANS Cierre, reapertura y documentación de casos especialista	44

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	9
Ilustración 2. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	10
Ilustración 3. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	11
Ilustración 4. Finalizaciones parciales de Backups.	13
Ilustración 5. Cantidades totales de actividades grupo de operadores.....	14
Ilustración 6. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.	15
Ilustración 7. Cantidades totales de alertas informadas grupo de operadores	16
Ilustración 8. Recursos asignados por cuenta, Exalogic X4-2 (CCP)	19
Ilustración 9. Consumo de CPU vServer nomina01 durante el periodo.....	22
<i>Ilustración 10. Consumo de CPU vServer wls01 durante el periodo.</i>	<i>22</i>
Ilustración 11. Consumo de CPU vServer vur-admobs durante el periodo.....	23
Ilustración 12. Recursos asignados por cuenta Exalogic X6-2 (CCA).	24
Ilustración 13. Proyectos almacenamiento interno PCA X8-2 CCA.....	26
Ilustración 14. Replicación proyecto OVCA almacenamiento int PCA X8-2	26
Ilustración 15. Replicación proyecto OVM almacenamiento int. PCA X8-2	27
Ilustración 16. Replicación proyecto VMINTERNAL almacenamiento PCA X8-2.	27
Ilustración 17. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP	30
Ilustración 18 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP	30
Ilustración 19. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	30
Ilustración 20 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	31
Ilustración 21 Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	31
Ilustración 22 Replicación SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	31
Ilustración 23 Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP.....	32
Ilustración 24 Replicación SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP.....	32
Ilustración 25 Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2	36
Ilustración 26. Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2.	38
Ilustración 27. Estado de almacenamiento pools ZS7-2.....	39
Ilustración 28. Distribución de recursos estado consolidado de pools ZS7-2.	41
Ilustración 29. Distribución de recursos Almacenamientos.....	42
Ilustración 30. Porcentaje de distribución de casos.....	47

INTRODUCCION

Este informe presenta la gestión realizada por parte del equipo de la unión CONSISTELCO en el marco de la orden de compra 122449 de 2023 , el cual en términos generales comprende todo lo relacionado con prestar los servicios especializados de administración para las soluciones ORACLE EXALOGIC, PCA, ORACLE OVM Y ALMACENAMIENTOS, apoyo nivel 1 conectividad WAN, apoyo gestión de la seguridad y operadores NOC 7x24, para el monitoreo de la infraestructura física en el centro de cómputo principal y monitoreo web de las herramientas corporativas y sistemas de información, monitoreo de la herramienta de respaldos Netbackup e infraestructura en general.

OBJETIVOS

- Informar con cifras de gestión a los líderes y supervisión de la OC de la SNR el estado actual de la infraestructura en los centros de cómputo y la gestión sobre la atención a los requerimientos.
- Realizar recomendaciones en cada caso sobre los hallazgos identificados por el día a día de la operación.

ALCANCE

La arquitectura del centro de cómputo está diseñada para garantizar el óptimo funcionamiento, desempeño, disponibilidad y seguridad para todos los servicios que la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR) requiere, comprende todo lo relacionado con la atención técnica, soporte, administración de los centros de cómputo de la SNR. Cabe notar que dentro de esta atención y soporte se tienen varios componentes, compuestos por el monitoreo y administración de la infraestructura Exalogic, PCA, OVM, almacenamientos externos ORACLE en los centros de cómputo (CDP y CDA), monitoreo de los enlaces WAN a nivel nacional, supervisión física de los equipos que no son administrados por el equipo de COMSISTELCO, por último, el monitoreo y manos remotas de la herramienta Netbackup de Veritas utilizada para respaldar la información de la SNR en disco y cintas magnéticas.

1. GESTION DE SERVICIO OPERADORES CENTRO DE CÓMPUTO

1.1 Gestión de Netbackup

La SNR utiliza la herramienta Netbackup de Veritas, para realizar el respaldo de la información de la entidad en disco y cintas, para los ambientes misionales y de apoyo, clasificados en políticas para cada cuenta. Cada política respalda diferentes rutas, directorios, filesystem y, generación de snapshot, en ejecuciones de respaldo llamadas JOBS.

La información relacionada en este informe fue suministrada por el reporteador de la herramienta Netbackup, (Ver anexo 1), resultado de las plantillas predefinidas y enviadas por OPSCenter Netbackup. Esta información corresponde desde el periodo comprendido del 1 al 28 de febrero de 2025.

- Para el mes de febrero, se monitorearon en total 237 políticas y estas ejecutaron 29.768 Jobs correspondientes a:

Tabla 1. Cantidad de Jobs Ejecutados.

ITEM	JOBS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Finalizados Correctamente	28.751	96,58%
2	Finalizados Fallidos	336	1,13%
3	Finalizados parcialmente (96, 150, 191, 196, 50/58)	681	2,29%
TOTAL		29.768	100%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

Ilustración 1. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup

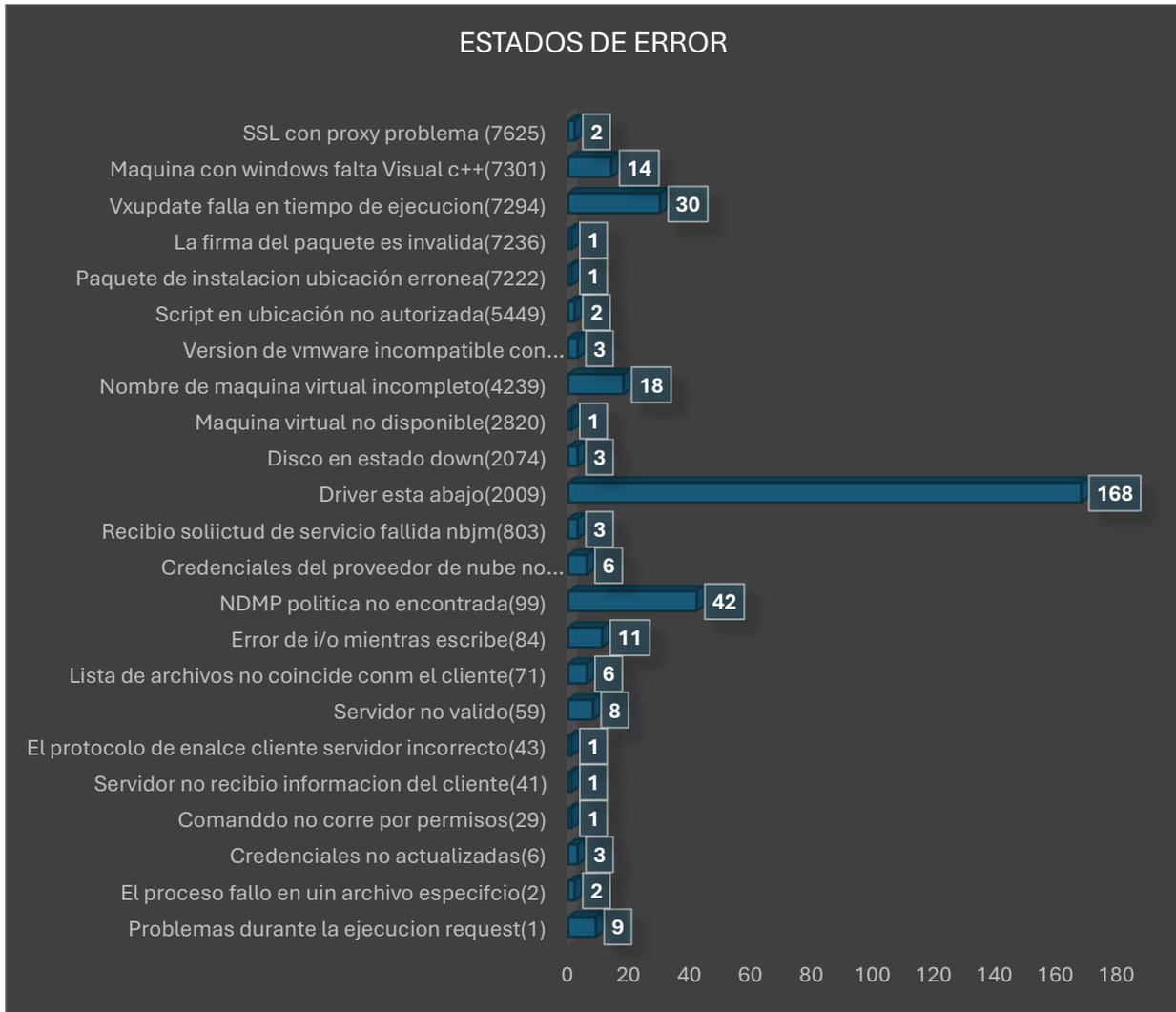


Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

1.1.1. Jobs finalizados fallidos

En el mes, se presentaron 336 ejecuciones con estado de error:

Ilustración 2. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup



Fuente: Elaboración propia Consistelco, 2025.

1.1.2. Jobs ejecutados correctamente

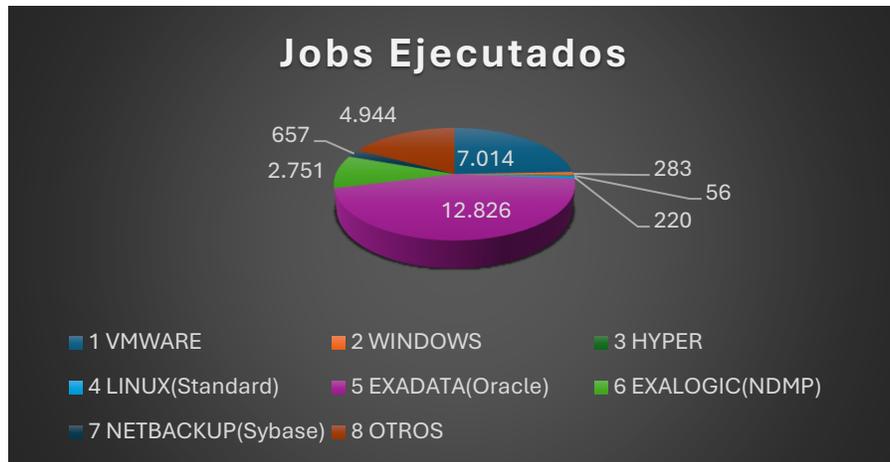
Se describen todos los Jobs ejecutados por cuenta exitosamente sobre la herramienta Netbackup.

Tabla 2. Cantidad de Jobs Ejecutados.

ÍTEM	CUENTA	CANTIDAD
1	VMWARE	7.014
2	WINDOWS	283
3	HYPER	56
4	LINUX(Standard)	220
5	EXADATA(Oracle)	12.826
6	EXALOGIC(NDMP)	2.751
7	NETBACKUP(Sybase)	657
8	OTROS	4.944
TOTAL		28.751

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

Ilustración 3. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Acorde con la tabla y la gráfica anterior, se identifica que la cuenta ORACLE(EXADATA) es la que más Jobs ejecuto este mes, seguido de las cuentas, VMWARE, EXALOGIC, OTROS, LINUX, NETBACKUP, WINDOWS e HYPER-V con la menor cantidad de ejecuciones del mes.

1.1.3. Jobs finalizados parcialmente

Son todas las ejecuciones que, por motivos diferentes a un error, no pudieron realizarse dentro de los parámetros configurados en la herramienta de respaldo.

Tabla 3. Cantidad de Jobs finalizados con alerta.

JOB	96	150	196 Y 191	50 Y 58
DESCRIPCION	No hay cintas disponibles en el Pool asignado.	Cancelación manual o automático del Backup.	Ventana de ejecución de Backup expirada	Cancelación del Backup por parte del cliente.
CANTIDAD	575	35	48	28

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Nota: Durante el mes de diciembre se presentó tareas de Backup finalizadas en estatus 96 debido a que no se tenían medios (Cintas LTO) disponibles para asignar a los respectivos pools.

- No hay cintas disponibles en el Pool asignado (Status 96). Este estado ocurre cuando las cintas asignadas al Pool se encuentran en estado full, por lo que el operador realiza la asignación de una cinta manualmente, suministrándola del inventario que tiene asignado para esta situación. Durante el mes se presentaron 575 asignaciones de cinta.
- Cancelación manual o automático del Backup (Status 150). Este estado obedece a la solicitud del administrador de la herramienta (ing. Víctor Galvis) o el operador de turno (CCP), realizan la cancelación de la ejecución de la política, por diferentes motivos que son competencia del área de estos. Durante el mes, se presentaron 35 cancelaciones.
- Ventana de ejecución de Backup expirada (Status 196 y 191). Este estado se presenta, por la falta de disponibilidad de los drives, al momento de ejecutar la política. Es decir, durante el periodo de ejecución programada, se tuvo la disponibilidad de 2 en los 4 drives para respaldar la ruta de la política, por lo que se excede el umbral establecido y el operador debe ejecutar el respaldo manualmente, cuando tenga disponibilidad en el drive.

Durante el mes se presentaron 48 ejecuciones que tuvieron que realizarse manualmente, por fuera de los horarios.

- Cancelación del Backup por parte del cliente (Status 50). Este estado obedece a la solicitud del líder de área, para realizar la cancelación de la ejecución de la política, por diferentes motivos que son competencia del área de estos. Durante el mes se presentó 11 cancelaciones.

Ilustración 4. Finalizaciones parciales de Backups.



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Es importante aclarar que, a la fecha de elaboración del presente informe, no hay políticas de Backup pendientes por ejecutarse, todas las políticas que presentaron estados de finalización parcial y fallidos se verificaron, diagnosticaron, corrigieron y se ejecutaron nuevamente finalizando correctamente. De acuerdo con información entregada por el administrador de la plataforma de Backups.

1.1.4. Actividades programadas

Son todas las actividades realizadas por el grupo de operadores durante el periodo comprendido de 1 al 28 de febrero, programación fija en los 4 turnos, correspondientes a la revisión y monitoreo.

Tabla 4. Cantidades totales de actividades grupo de operadores.

ITEM	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	DIARIA	MENSUAL
1	Reporte diario de consultas SIR. (Anexo2)	3	68
2	Revisión diaria de UPS. (Anexo3)	3	84
3	Revisión diaria de PDU. (Anexo 3)	3	84
4	Revisión diaria de aires acondicionados. (Anexo3)	9	252
5	Monitoreo diario sistema de alarma contra incendios. (Anexo 3)	3	84
6	Revisión visual de alarmas físicas. (Anexo3)	9	252
7	Revisión diaria de tableros de distribución eléctrica. (Anexo3)	3	84
TOTAL			908

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Ilustración 5. Cantidades totales de actividades grupo de operadores



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Tabla 5. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.

ITEM	REQUERIMIENTOS	MENSUAL
1	Diligenciamiento de la bitácora de ingresos al centro de datos. (Anexo 4)	25
2	Solicitud de información / Manos remotas (Anexo 5)	5
3	Diligenciamiento de bitácora diaria de incidentes Office 365. Anexo 6)	28
TOTAL		46

Fuente: Elaboración propia Consistelco, 2025

Ilustración 6. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.



Fuente: Elaboración propia Consistelco, 2025.

1.1.5. Alertas reportadas.

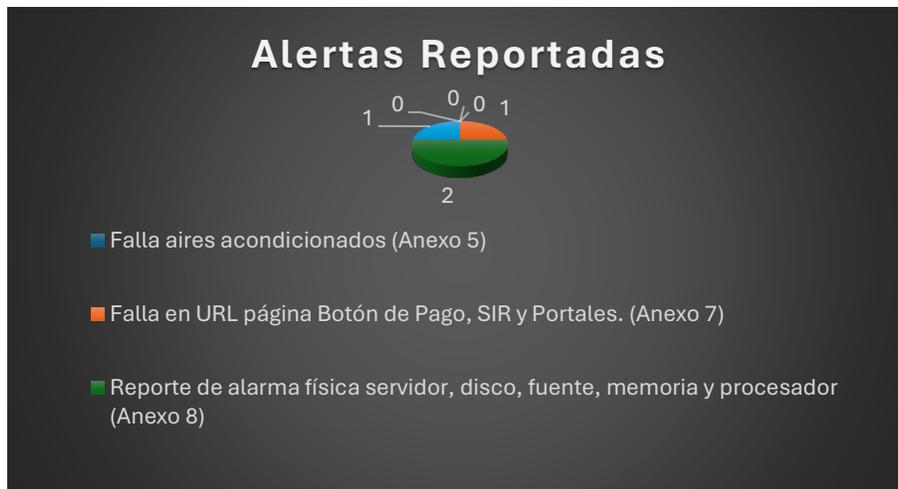
Se relacionan todas las alertas identificadas por la actividad de monitoreo de los operadores del Centro de Cómputo.

Tabla 6. Cantidades totales de alertas informadas grupo de operadores.

ALERTAS REPORTADAS		
ITEM	DESCRIPCION	MENSUAL
1	Falla aires acondicionados (Anexo 5)	0
2	Falla en URL página Botón de Pago, SIR y Portales. (Anexo 7)	1
3	Reporte de alarma física servidor, disco, fuente, memoria y procesador (Anexo 8)	2
4	Falla herramienta CA Spectrum (Anexo 10)	1
5	Alarma sobre paso umbral de Disco (Anexo 12)	0
6	Alarma sobre paso umbral de Memoria (Anexo 12)	0
TOTAL GENERAL		4

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Ilustración 7. Cantidades totales de alertas informadas grupo de operadores



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

EVENTOS DE INDISPONIBILIDAD

En el transcurso del mes no se registraron incidentes que hubiesen generado indisponibilidad en la operación.

1.2. Acuerdos de niveles de servicio (ANS) Operadores (Ver anexo 11A)

De acuerdo con las mesas de trabajo realizadas con el equipo de infraestructura de la OTI se establecieron los ANS a medir teniendo como referencia el acuerdo marco. Se realizó la parametrización en Service Desk de los ANS y se encuentran en producción serán medidos con esta herramienta de gestión. Al igual se estará diligenciando el archivo de incidentes con sus respectivos niveles de criticidad para comparar los resultados medidos en Service Desk.

Una vez revisados y aprobados los ANS entre las SNR y COMSISTELCO. Se estableció que, deben reportarse las alertas dentro de los primeros 15 minutos, desde el momento que son generadas por las diferentes herramientas, durante el periodo a medir el reporte debe ser igual o mayor al 95% del escalamiento total, para poder cumplir con los ANS las alertas no deben superar los 15 minutos de su respectivo escalamiento. (Ver anexo 11a).

Se anexa bitácora de reporte de incidentes de la plataforma de respaldos de la Información Netbackup Veritas, durante el mes de febrero de 2025 se notificaron 7 incidentes. Para Spectrum se reportaron 207 alertas.

Tabla 7. ANS Operadores reporte de alertas.

ITEM	ANS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO DEL PERIODO	PENALIZACIÓN	ANEXO QUE SOPORTA EL RESULTADO
1	Resolución de tickets nivel 1.	Nro. de tickets reportados dentro de los primeros 15 min/número total de tickets reportados.	100%	0%	ANS OPERADORES Agosto (Anexo 11A)
2	Escalamiento de tickets	Operadores, se tomará una muestra aleatoria (5% del total) de los casos escalados y se evaluará asignación correcta a responsable, tipificación, contextualización y evidencias.	No implementado		
3	Documentación del ticket resuelto	Operadores deben documentar los casos gestionados o escalados, se tomará una muestra aleatoria 5% (Operadores)	No implementado		

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Nota: El cuadro de ANS no se encuentra dentro de los compromisos contractuales.

2. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN EXALOGIC CCP-CCA

2.1. Centro de cómputo principal

2.1.1. Reporte de y solución de incidentes

Durante el periodo comprendido entre el 1 a 28 de febrero de 2025, se realizó seguimiento a casos bajo la herramienta de MOS “MY ORACLE SUPPORT”.

Tabla 8. Casos actualizados o creados en ORACLE en el periodo 1 a 28 de febrero de 2025.

CASOS GENERADOS O ACTUALIZADOS CON ORACLE A TRAVÉS DEL PORTAL “MY ORACLE SUPPORT”								
#	PROBLEMA SUMMARY	SR NUMBER	PRODUCT	SEVERITY	CONTACT	STATUS	LAST UPDATE	SERIAL
1	Actualización Almacenamiento externo ZS3-2	3-39475570491	ZS3-2	3-Standard	Manuel Jurado	Closed	4/02/2025	1552NM201D

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

2.1.2. Detalle de los casos actualizados:

- SR 3-39475570491: El 4 de febrero de 2025, luego de la actualización del almacenamiento ZS3-2 se validó correcto funcionamiento, se actualizó el caso en MOS y el ingeniero Oswaldo Palacios de Oracle solicito cerrar el caso.

2.1.3. Actividades relevantes realizadas durante el periodo:

- Inventario de servidores Sistemas Exalogic, PCA y OVM: El 10 Y 11 de febrero de 2025, por solicitud del ingeniero Juan Carlos Valenzuela se completó el formato con el inventario de todos los vServers en administración.
- Ampliación disco D servidor de pruebas SGDEA PCA X8-2 CCA: El 11 de febrero de 2025, con autorización del ingeniero Oscar Corredor de la SNR se amplió el disco D del servidor de pruebas de SGDEA de 150 GB a 500 GB.
- Monitoreo de vServers Sistema PCA X8-2 CCA: El 13 y 14 de febrero de 2025, se realizaron mesas de trabajo con el ingeniero Giovanni Mancera de MSL donde se agregaron 62 servidores del sistema PCA X8-2 migrados de los sistemas Exalogic

X4-2 y X6-2 en proceso de paso a producción y los 7 servidores de los ambientes de preproducción y producción de SGDEA a las plataformas de monitoreo CA Spectrum y CA Performance Monitor.

- Copia de servidor de pruebas de SGDEA PCA X8-2: El 14 de febrero de 2025, se generó un clon del servidor de pruebas de SGDEA para la prueba de instalación del cliente de monitoreo APM.
- Instalación cliente APM clon del servidor de pruebas de SGDEA PCA X8-2: El 18 de febrero de 2025 en mesa de trabajo con el ingeniero Luis García de MSL se instaló el agente APM en el clon del servidor de pruebas de SGDEA.
- Falla en respaldos almacenamiento interno Exalogic X4-2 CCP: El 19 de febrero de 2025, el ingeniero Víctor Galvis de la SNR reporto error en uno de los respaldos de la plataforma Veritas con el filesystem de certificados, al validar no se tiene respuesta desde la IP de respaldos de almacenamiento interno de Exalogic X4-2 contra la IP de la solución Veritas, se informó a la ingeniera Martha Rueda de la SNR y en mesa de trabajo se solucionó el tema de conectividad y los respaldos quedaron operando normalmente.

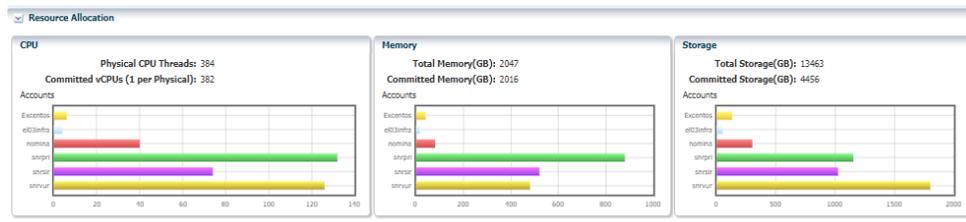
2.1.4. Mantenimiento de hardware

No se realizaron mantenimientos de hardware en el sistema Exalogic X4-2.

2.1.5. Monitoreo del sistema Exalogic x4-2 (CCP)

Distribución de Recursos general de las cuentas – (Exentos, infra, snrpri, nomina, snrsir y snrvur). En la gráfica, se ilustra la distribución de los recursos en el Exalogic (CCP) por cada cuenta.

Ilustración 8. Recursos asignados por cuenta, Exalogic X4-2 (CCP)



Fuente: Oracle Ops Center, 2025



La utilización de recursos del sistema Exalogic X4-2 CCP se encuentra sobre el umbral recomendado por Oracle del 80%. CPU 87.5% y memoria RAM 81.29%. En caso de una falla en uno de los computenodes no será posible migrar todos los vServers afectados a los otros computenodes en servicio.

Tabla 9 Resumen Recursos de CPU y RAM Exalogic X4-2

Server Pool Name	Processors		Memory (GiB)	
	vCPUs	%	RAM	% RAM
Rack1_ServerPool Total	384	100%	2.047	100%
Utilizado	336	87,50%	1.664	81,29%
Total, Recomendado 80%	307	80%	1.638	80%
Recursos Disponibles Recomendados	-29	-9,37%	-26	-1,61%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

2.1.6. Capacidad EXALOGIC X4-2

Estado capacidad actual para la Infraestructura Exalogic X4-2 – CCP y utilización de recursos de los vServer (CCP).

Se generó reporte utilizando la herramienta CA Performance Monitor de los vServer del sistema Exalogic X4-2 del 1 a 31 de febrero de 2025.

Tabla 10. Consumos en CPU y RAM de los vServer por cuenta X4-2.

CUENTA	VSERVER	MEMORIA RAM			CPU	
		TOTAL	UTILIZADO	% MEMORIA	VCPU	% CPU
Infra	nis01	7.8 GB	978.6 MB	12.23%	2	1.01%
	nis02	7.8 GB	1.2 GB	14.91%	2	1.01%
Nomina	nomina01	31.5 GB	21 GB	66.83%	8	6.05%
Exentos	excentos01	15.7 GB	7 GB	44.54%	2	1.67%
	excentos02	15.7 GB	7.4 GB	47.32%	2	2.38%
Sir	sir01	29.5 GB	23.5 GB	79.49%	5	4.91%
	sir02	29.5 GB	16.2 GB	55.04%	5	5.4%
	sir03	29.5 GB	20.1 GB	68.07%	5	5.5%
	sir04	29.5 GB	14.9 GB	50.49%	5	5.85%
	sir05	29.5 GB	16.5 GB	55.75%	5	5.86%
	sir06	29.5 GB	16.4 GB	55.58%	5	6.43%
	sir07	29.5 GB	14.4 GB	48.83%	5	2.65%
	sir08	29.5 GB	18.8 GB	63.69%	5	5.35%
	sir09	29.5 GB	10.9 GB	36.83%	5	0.55%
	sir10	29.5 GB	14.8 GB	50.19%	5	4.39%
	sir11	29.5 GB	13 GB	44%	5	0.82%
	siradm	7.8 GB	4.5 GB	58.18%	2	0.69%



CUENTA	VSERVER	MEMORIA RAM			CPU	
		TOTAL	UTILIZADO	% MEMORIA	VCPU	% CPU
	iplanet5	15.7 GB	4.7 GB	29.89%	4	0.65%
	iplanet6	15.7 GB	12.4 GB	79.1%	4	0.67%
Vur	iplanet1	15.7 GB	4.1 GB	26.21%	4	0.34%
	iplanet2	15.7 GB	4.5 GB	28.7%	4	0.96%
	nodwsxr01	15.7 GB	10.4 GB	66.21%	4	6.97%
	nodwsxr02	15.7 GB	7.4 GB	47.08%	4	6.86%
	oas01	11.8 GB	8 GB	68.21%	4	0.31%
	oas02	11.8 GB	5.6 GB	47.65%	4	0.35%
	vur01	15.7 GB	7.6 GB	48.38%	4	2.13%
	vur02	11.8 GB	8.1 GB	69.14%	4	0.58%
	vur03	15.7 GB	8.9 GB	56.79%	4	0.35%
	vur04	11.8 GB	4.4 GB	37.76%	4	0.49%
	vur05	15.7 GB	4 GB	25.35%	4	0.34%
	vur06	15.7 GB	11.3 GB	71.82%	4	1.16%
	vur07	11.8 GB	7.4 GB	62.98%	4	0.71%
	vur08	11.8 GB	3.8 GB	32.72%	4	0.35%
	vur09	15.7 GB	7.6 GB	48.32%	4	1.11%
	vur10	15.7 GB	3.9 GB	24.64%	5	0.34%
	vur-admobs	7.8 GB	3.3 GB	42.69%	2	7.25%
	vur-obs01	7.8 GB	3.5 GB	44.37%	2	7.05%
	vur-obs02	7.8 GB	3.4 GB	43.79%	2	7.04%
	wls01	15.7 GB	10.6 GB	67.77%	2	8.56%
	wls02	23.6 GB	11.4 GB	48.53%	6	3.11%
	wls03	23.6 GB	12 GB	50.8%	6	3.06%
	wls04	17.7 GB	11 GB	62.32%	6	1.45%
	wls05	17.7 GB	10.8 GB	61.21%	6	2.5%
	wls06	11.8 GB	10.2 GB	86.61%	2	2.48%
	wls07	11.8 GB	10.9 GB	93.01%	2	1.78%
wls08	23.6 GB	17.5 GB	74.25%	4	0.71%	
wls09	23.6 GB	18.2 GB	77.24%	4	0.69%	
wls10	15.7 GB	11.6 GB	73.81%	4	2.53%	
wls11	15.7 GB	10.3 GB	65.87%	4	2.38%	
Pri	otd01	11.8 GB	9.1 GB	77.47%	4	0.39%
	otd02	11.8 GB	8.6 GB	73.33%	4	0.37%
	otd03	11.8 GB	10.9 GB	92.81%	4	0.33%
	otd04	11.8 GB	9 GB	76.23%	4	0.38%
	sv01	47.3 GB	9.4 GB	19.87%	4	3.49%
	sv02	39.4 GB	24.4 GB	61.85%	6	1.82%
	sv03	39.4 GB	27.5 GB	69.96%	6	3.96%
	sv04	39.4 GB	33.5 GB	85.1%	6	1.77%
	sv05	47.3 GB	36.6 GB	77.38%	6	2.83%
	sv06	47.3 GB	37.4 GB	79.12%	6	2.84%
	sv07	47.3 GB	37.4 GB	79.04%	6	2.79%
	sv08	23.6 GB	5.5 GB	23.52%	4	0.35%
	sv12	47.3 GB	19.2 GB	40.71%	8	0.79%
	sv13	47.3 GB	11.6 GB	24.59%	8	0.76%
sv14	47.3 GB	11.5 GB	24.41%	8	0.72%	

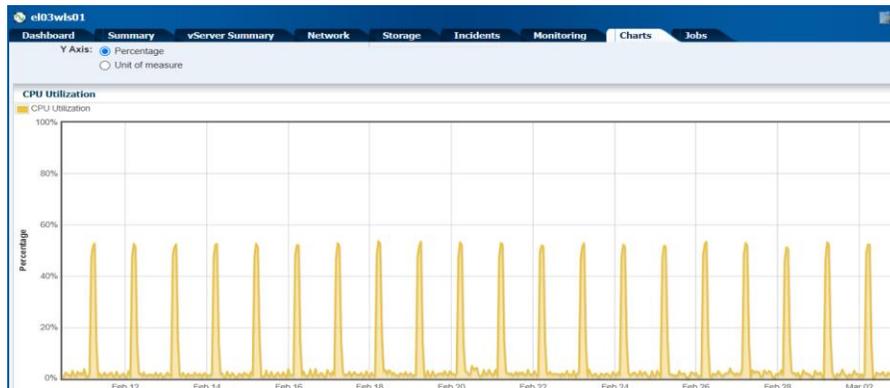
CUENTA	VSERVER	MEMORIA RAM			CPU	
		TOTAL	UTILIZADO	% MEMORIA	VCPU	% CPU
	sv15	31.5 GB	13 GB	41.42%	4	4.44%
	sv16	31.5 GB	16.5 GB	52.38%	4	2.24%
	iplanet3	15.7 GB	7.1 GB	45.38%	4	0.35%
	iplanet4	15.7 GB	6 GB	38.38%	4	0.36%
	odi01	15.7 GB	4.6 GB	29.05%	4	0.96%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

2.1.7. VServers con mayor consumo de CPU

El vServer con mayor consumo de CPU fue wls01 cuenta SNRVUR con un promedio de 8,56%. Presentó consumo superior al 50% todos los días de 4:00 am a 8:00 am por el proceso de rotación de logs de los servidores de aplicaciones.

Ilustración 9. Consumo de CPU vServer nomina01 durante el periodo



Fuente: Oracle Ops Center, 2025.

El segundo vServer con mayor utilización de CPU durante el periodo fue wls01 cuenta SNRVUR con un promedio de 8,59%. Presentó consumo superior al 50% todos los días de 4:00 am a 8:00 am por el proceso de rotación de logs de los servidores de aplicaciones.

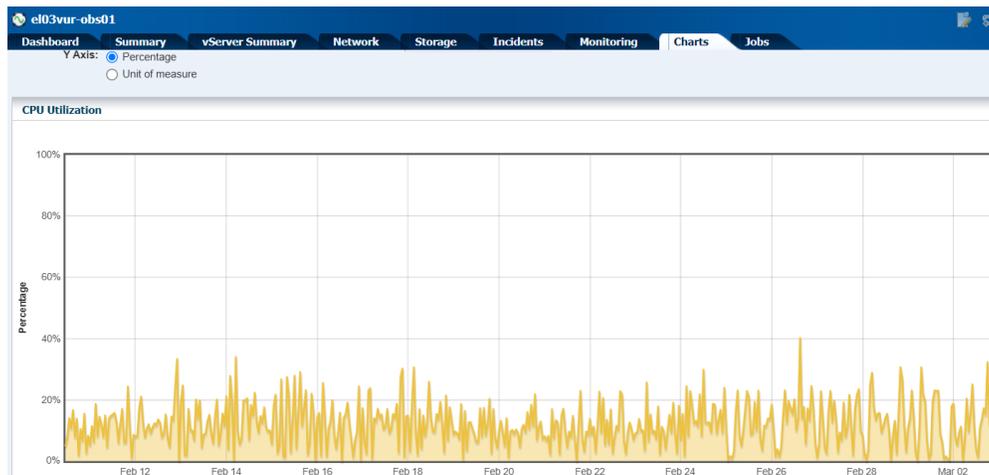
Ilustración 10. Consumo de CPU vServer wls01 durante el periodo.



Fuente: Oracle Ops Center, 2025

El tercer vServer con mayor utilización de CPU durante el periodo fue vur-obs01 cuenta SNRVUR con un promedio de 7,05%. Presentó un consumo normal.

Ilustración 11. Consumo de CPU vServer vur-admobs durante el periodo



Fuente: Oracle Ops Center, 2025.

2.1.8. Servers con mayor consumo de memoria RAM.

- El vServer con mayor utilización de memoria RAM durante el periodo fue el wls07 cuenta SNRVUR con un 93,1%, presentó un consumo normal.
- El segundo vServer con mayor utilización de memoria RAM durante el periodo fue el otd03 cuenta SNRPRI con un 92,81%, presentó un consumo normal.

- El tercer vServer con mayor utilización de memoria RAM durante el periodo fue el wls06 cuenta SNRVUR con un 86,61%, presentó un consumo normal.

2.1.9 Backup y restauración EXALOGIC X4-2.

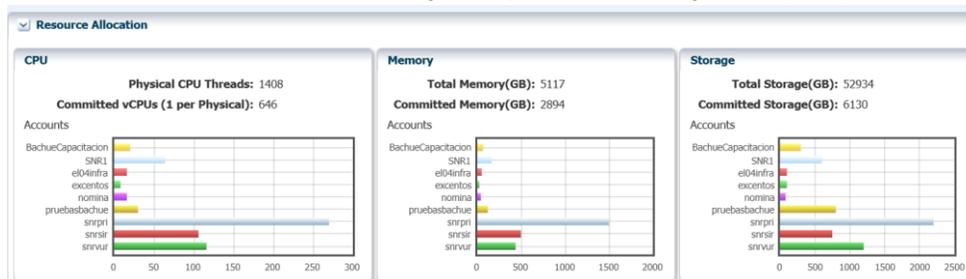
No se realizaron respaldos ni restauraciones sobre el sistema Exalogic X4-2 durante el periodo reportado.

2.2. Centro de Cómputo Alterno (CCA)

2.2.1. Monitoreo del sistema EXALOGIC X6-2 (CCA)

Distribución de Recursos general de las cuentas – (infra, SNR1, Bachue Capacitación, pruebasbachue, infra, exentos, nomina, snrpri, snrsir, snrvur.

Ilustración 12. Recursos asignados por cuenta Exalogic X6-2 (CCA).



Fuente: Oracle Ops Center, 2025.

La utilización de recursos del sistema Exalogic X6-2 CCA se encuentra por debajo del umbral recomendado por Oracle del 80%:

Pool1 CPU 12.5% y memoria RAM 21.89%.

Pool2 CPU 23,58% y memoria RAM 25.41%.

Tabla 11. Resumen recursos de CPU y RAM Exalogic X6-2.

Server Pool Name	Processors		Memory (GiB)	
	vCPUs	%	RAM	% RAM
Pool1 Total	704	100%	2.047	100%
Utilizado Pool1	88	12,50%	448	21,89%
Total, Recomendado 80% Pool1	563	80%	1.638	80%
Recursos Disponibles Recomendados Pool1	475	84,38%	1.190	72,64%
Pool2 Total	704	100%	3.070	100%
Utilizado Pool2	166	23,58%	780	25,41%
Total, Recomendado 80% Pool2	563	80%	2.456	80%
Recursos Disponibles Recomendados Pool2	397	70,53%	1.676	68,24%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

2.2.2. Backup y recuperación EXALOGIC X6-2

No se realizaron respaldos ni restauraciones sobre el sistema Exalogic X6-2 durante el periodo reportado.

2.2.3. Monitoreo Sistema PCA X8-2.

La SNR tiene un sistema de ingeniería PCA modelo X8-2 con 8 compute nodes, se encuentra instalado en el Datacenter CCA para el ambiente de contingencia.

2.2.4. Utilización de recursos PCA X8-2

Los 8 compute nodes de PCA X8-2 se encuentran agrupados en un solo POOL denominado Rack1_ServerPool, la siguiente tabla muestra el resumen con el total de recursos disponibles de vCPUs y memoria RAM en el PCA, la recomendación es utilizar máximo el 87% de los recursos de vCPUs y RAM por temas de alta disponibilidad y en caso de presentarse falla en uno de los 8 nodos tener recursos para subir todos los vServer, la utilización de CPU se encuentra en el **82,16%**, y solo se cuenta con una disponibilidad de 39 vCPUs para llegar al porcentaje máximo de utilización recomendado por Oracle.

Tabla 12. Recursos de CPU y RAM de PCA X8-2.

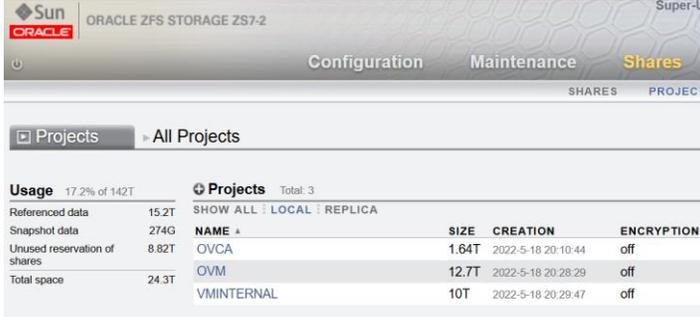
Server Pool Name	Processors		Memory (GiB)	
	vCPUs	%	RAM	% RAM
Rack1_ServerPool Total	768	100%	6.133	100%
Utilizado	631	82,16%	2.631	42,90%
Libre	137	17,84%	3.502	57,10%
Total Máximo Recomendado	670	87%	5.360	87%
Recursos Disponibles Recomendados	39	5,08%	2.729	44,50%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

2.2.5. Respaldo PCA X8-2

Actualmente se tiene configurada una replicación de los 3 proyectos (OVCA, OVM y VMINTERNAL) del almacenamiento interno del sistema PCA X8-2 contra el almacenamiento externo ZS7-2.

Ilustración 13. Proyectos almacenamiento interno PCA X8-2 CCA



ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2

Configuration Maintenance Shares

SHARES PROJECT

Projects All Projects

Usage 17.2% of 142T

NAME	SIZE	CREATION	ENCRYPTION
OVCA	1.64T	2022-5-18 20:10:44	off
OVM	12.7T	2022-5-18 20:28:29	off
VMINTERNAL	10T	2022-5-18 20:29:47	off

Fuente: BUI Almacenamiento interno PCA X8-2, 2025.

- La replicación del proyecto OVCA se ejecutó correctamente en el periodo reportado.

Ilustración 14. Replicación proyecto OVCA almacenamiento int PCA X8-2



ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2

Configuration Maintenance Shares Status

SHARES PROJECTS ENCRYPTION

Projects OVCA

OVCA_POOL/local/OVCA

Usage 1.4% of 119T

TARGET	UPDATES	STATUS
ZS72_H2 Scheduled	2025-2-6 15:24:14 Synced 2025-2-6 15:24:14 Attempted	2025-3-6 15:10:00 Next

Fuente: BUI Almacenamiento interno PCA X8-2, 2025.

- La replicación del proyecto OVM se ejecuto correctamente en el periodo reportado.

Ilustración 15. Replicación proyecto OVM almacenamiento int. PCA X8-2



The screenshot shows the Oracle ZFS Storage ZS7-2 interface. The 'Projects' tab is selected, showing the project 'OVCA'. The usage is 1.4% of 119T. The 'Actions' table shows a 'ZS72_H2' target with a 'Synced' status on 2025-2-6 15:24:14 and a 'Next' status on 2025-3-6 15:10:00.

Usage	1.4% of 119T	Actions
Referenced data	1.57T	TARGET
Snapshot data	67.0G	ZS72_H2
Total space	1.64T	Scheduled
		2025-2-6 15:24:14 Synced
		2025-2-6 15:24:14 Attempted
		STATUS
		2025-3-6 15:10:00 Next

Fuente: BUI Almacenamiento interno PCA X8-2, 2025.

- La sincronización del proyecto VMINTERNAL se ejecutó correctamente durante el periodo reportado.

Ilustración 16. Replicación proyecto VMINTERNAL almacenamiento PCA X8-2.



The screenshot shows the Oracle ZFS Storage ZS7-2 interface. The 'Projects' tab is selected, showing the project 'VMINTERNAL'. The usage is 16.7% of 60.0T. The 'Actions' table shows a 'ZS72_H2' target with a 'Synced' status on 2025-2-6 22:32:05 and a 'Next' status on 2025-3-6 22:10:00.

Usage	16.7% of 60.0T	Actions
Referenced data	1.17T	TARGET
Snapshot data	6.76G	ZS72_H2
Unused reservation	8.82T	Scheduled
Total space	10T	2025-2-6 22:32:05 Synced
		2025-2-6 22:32:05 Attempted
		STATUS
		2025-3-6 22:10:00 Next

Fuente: BUI Almacenamiento interno PCA X8-2, 2025.

2.3. 2.3 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)

2.3.1. Estadísticas de disponibilidad en Spectrum sistemas Exalogic.

A continuación, se muestra la tabla con la disponibilidad de la herramienta CA Spectrum.

Tabla 13. Disponibilidad Servidores Exalogic CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Servidores Exalogic CCP	100%	Servidores_Exalogic_CCP.pdf
2	Disponibilidad Servidores Exalogic CCA	100%	Servidores_Exalogic_CCA.pdf
3	Disponibilidad Servidores PCA CCA	100%	Servidores_PCA_X8-2_CCA.pdf

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

La disponibilidad esperada del servicio para los servidores Exalogic, estará medido acorde a las estadísticas obtenidas para cada equipo, por la herramienta de gestión de CA proveída por la SNR.

2.3.2. ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)

La disponibilidad esperada del servicio para los servidores Exalogic, estará medido acorde a las estadísticas obtenidas para cada equipo, por la herramienta de gestión de CA proveída por la SNR.

- **Sugerencias y recomendaciones**
- El ambiente de producción se encuentra en el sistema Exalogic X4-2 (Con versión de sistema 2.0.6.3 y la última versión liberada y aplicada por Oracle fue de abril de 2022). El contrato de soporte con Oracle finalizó el 15 de diciembre de 2024 y según nos informan no tendrá renovación, este sistema tiene en operación 61 vServers con sistema operativo Oracle Linux 5.9 cuyo soporte extendido finalizó el año 2020, se recomienda realizar un plan de trabajo con fechas y responsables para finalizar la migración y prueba de funcionamiento de todas las aplicaciones en producción que actualmente corren sobre Exalogic X4-2 al sistema PCA X8-2 y luego migrar cada una de las aplicaciones a vServers con sistema operativo con soporte.
- Contar con los ambientes de contingencia para cada una de las aplicaciones importantes de la SNR actualizados y funcionales sobre sistema operativo con soporte vigente.
- Siguiendo las recomendaciones de Oracle, realizar la actualización a últimas versiones e instalación de parches de seguridad a todos los servidores de aplicaciones que corren en los sistemas Exalogic y PCA de la SNR sobre vServers con sistema operativo con soporte.
- Realizar mesas de trabajo con el grupo de sistemas de información para validar el software Oracle de capa media utilizado en los vServers de cada una de las

aplicaciones de los sistemas Exalogic y PCA y así apagar los vServers que no se están utilizando y ajustar la cantidad de licencias por cada uno de los productos a la cantidad adquiridas por la SNR.

3. SERVICIO ADMINISTRACIÓN OVM CCP-CCA

3.1. Plataforma OVM Centro de Cómputo principal (CCP)

3.1.1. Utilización Repositorios OVM CCP

En la siguiente tabla se muestra la utilización de cada uno de los repositorios de la plataforma OVM CPP, se presentó incremento en 1,3 GB en el repositorio Supeseovmdes_Repo2_ZS3-2-H1.

Tabla 14. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCP.

NOMBRE	File System Size (GB)				
	Total	Utilizado febrero 28 de 2025	Utilizado enero 31 de 2025	Incremento	% Utilización
Supeseovmdes_Repo_ZS3-2-H1	3973,12	722,03	719,03	3	18,17%
Supeseovmprd_Repo1_ZS3-2-H2	4966,4	3084,09	3083,84	0,25	62,10%
Supeseovmprd_Repo2_ZS3-2-H1	4966,4	3152,46	3151,21	1,3	63,48%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

3.1.2. Actividades relevantes realizadas durante el periodo

Durante el periodo reportado se realizó monitoreo de la plataforma OVM CCP, se atendieron 4 solicitudes.

3.1.3. Backup repositorios OVM CCP

Los 3 repositorios de OVM CCP se encuentran en el almacenamiento externo ZS3-2 CCP, y actualmente se tiene una replicación de la información de los 4 proyectos al almacenamiento externo ZS7-2 ubicado en el CCA.

- Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD2 que contiene las LUNs LUN_OVM_PRD1 de 5 TB y svrpool_produccion programada para ejecutarse los días 8 y 22 de cada mes a las 8:00 pm, la última sincronización se finalizó correctamente el 22 de febrero de 2025 a la 10:45 pm.

Ilustración 17. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP



Oracle ZFS Storage ZS3-2 Configuration Maintenance **Shares** Status
 POOLS POOL2HEAD2 SHARES PROJECTS ENCRYPT

Projects > SNR_OVM_PRD1 Shares General Protocols Access Snapshots
 Pool2Head2/local/SNR_OVM_PRD

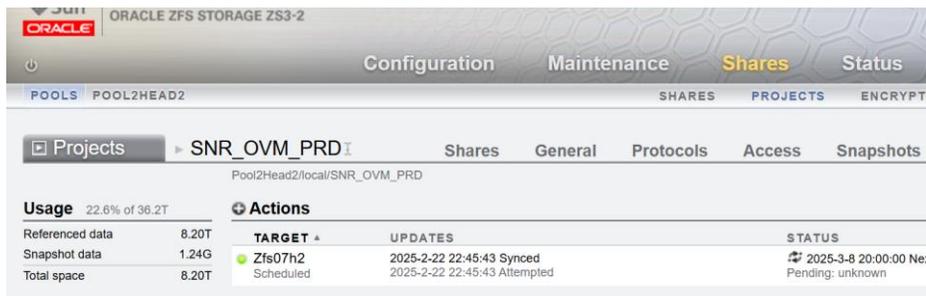
Usage 22.6% of 36.2T
 Referenced data 8.20T
 Snapshot data 1.24G
 Total space 8.20T

Filesystems | **LUNs** Total: 2

NAME	VOLSIZE	GUID	ENCRYPTION
LUN_OVM_PRD1	5T	600144F09AC4827F00006204381F0001	off
svrpool_produccion	20G	600144F09AC4827F0000631277BA0001	off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 18 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP



Oracle ZFS Storage ZS3-2 Configuration Maintenance **Shares** Status
 POOLS POOL2HEAD2 SHARES PROJECTS ENCRYPT

Projects > SNR_OVM_PRD1 Shares General Protocols Access Snapshots
 Pool2Head2/local/SNR_OVM_PRD

Usage 22.6% of 36.2T
 Referenced data 8.20T
 Snapshot data 1.24G
 Total space 8.20T

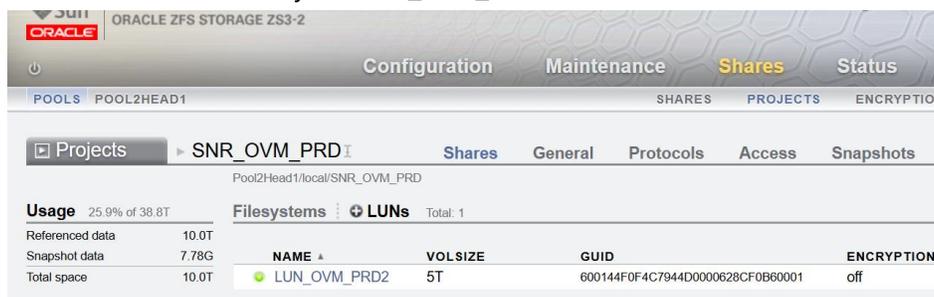
Actions

TARGET	UPDATES	STATUS
Zfs07h2	2025-2-22 22:45:43 Synced 2025-2-22 22:45:43 Attempted	2025-3-8 20:00:00 Ne Pending: unknown

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

- Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD1 que contiene la LUN LUN_OVM_PRD2 de 5 TB programada para ejecutarse el 8 y 22 de cada mes a las 8:00 pm, la última sincronización se finalizó correctamente el 23 de febrero de 2025 a las 10:09 am.

Ilustración 19. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Oracle ZFS Storage ZS3-2 Configuration Maintenance **Shares** Status
 POOLS POOL2HEAD1 SHARES PROJECTS ENCRYPT

Projects > SNR_OVM_PRD1 Shares General Protocols Access Snapshots
 Pool2Head1/local/SNR_OVM_PRD

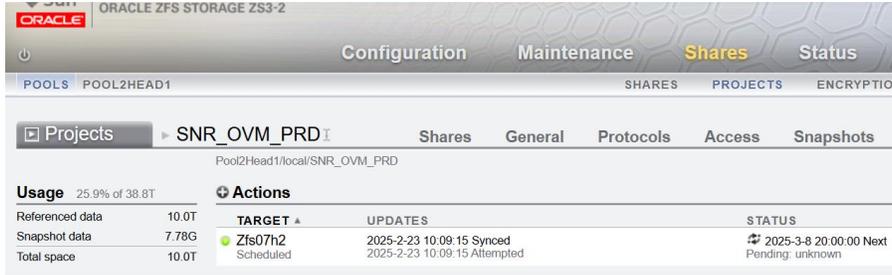
Usage 25.9% of 38.8T
 Referenced data 10.0T
 Snapshot data 7.78G
 Total space 10.0T

Filesystems | **LUNs** Total: 1

NAME	VOLSIZE	GUID	ENCRYPTION
LUN_OVM_PRD2	5T	600144F0F4C7944D0000628CF0B60001	off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 20 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Usage	25.9% of 38.8T	Actions		
Referenced data	10.0T	TARGET ▲	UPDATES	STATUS
Snapshot data	7.78G	● Zfs07h2	2025-2-23 10:09:15 Synced 2025-2-23 10:09:15 Attempted	🔔 2025-3-8 20:00:00 Next Pending: unknown
Total space	10.0T			

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

- Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD1 que contiene las LUNs LUN_OVM_DES1, prueba y svrpool_desarrollo programado para ejecutarse el día 7 y 21 de cada mes a las 8:00 pm, la última ejecución finalizó correctamente el 21 de febrero de 2025 a las 9:28 pm.

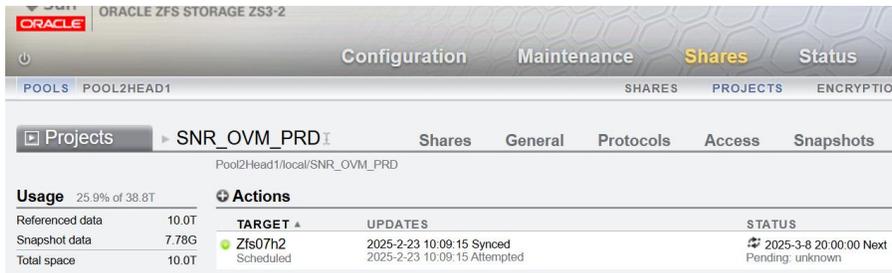
Ilustración 21 Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Usage	14.9% of 33.6T	LUNs			
Referenced data	5.00T	NAME ▲	VOLSIZE	GUID	ENCRYPTION
Snapshot data	2.85G	● LUN_OVM_DES1	4T	600144F0F4C7944D000062041B4D0001	off
Total space	5.00T	● prueba	30G	600144F0F4C7944D00006330E030003	off
Static Properties		● svrpool_desarrollo	20G	600144F0F4C7944D000062FBB4130002	off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 22 Replicación SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Usage	25.9% of 38.8T	Actions		
Referenced data	10.0T	TARGET ▲	UPDATES	STATUS
Snapshot data	7.78G	● Zfs07h2	2025-2-23 10:09:15 Synced 2025-2-23 10:09:15 Attempted	🔔 2025-3-8 20:00:00 Next Pending: unknown
Total space	10.0T			

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

- Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD1 que contiene las LUNs LUN_OVM_DES1, prueba y svrpool_desarrollo programado para ejecutarse el día 7

y 21 de cada mes a las 8:00 pm, la última ejecución finalizó correctamente el 21 de febrero de 2025 a las 9:28 pm.

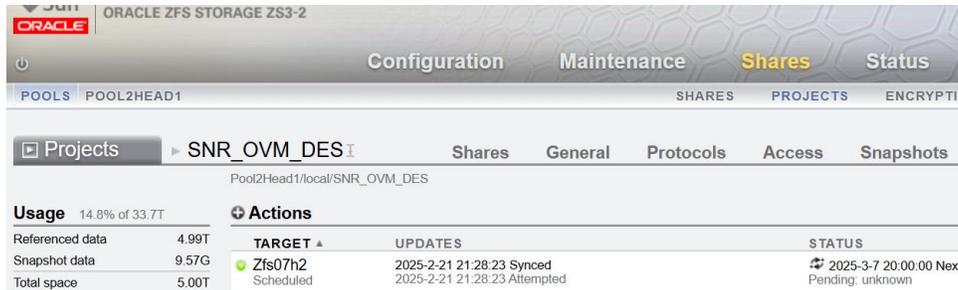
Ilustración 23 Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP



ORACLE ZFS STORAGE ZS3-2			
Configuration		Maintenance	Shares
POOLS	POOL2HEAD1	SHARES	PROJECTS
Projects ▶ SNR_OVM_DES_I Shares General Protocols Access Snapshots			
Pool2Head1/local/SNR_OVM_DES			
Usage 14.8% of 33.7T Referenced data 4.99T Snapshot data 9.57G Total space 5.00T		Actions	
		TARGET ▲ Zfs07h2 Scheduled	UPDATES 2025-2-21 21:28:23 Synced 2025-2-21 21:28:23 Attempted
			STATUS 2025-3-7 20:00:00 Next Pending: unknown

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 24 Replicación SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP



ORACLE ZFS STORAGE ZS3-2			
Configuration		Maintenance	Shares
POOLS	POOL2HEAD1	SHARES	PROJECTS
Projects ▶ SNR_OVM_DES_I Shares General Protocols Access Snapshots			
Pool2Head1/local/SNR_OVM_DES			
Usage 14.8% of 33.7T Referenced data 4.99T Snapshot data 9.57G Total space 5.00T		Actions	
		TARGET ▲ Zfs07h2 Scheduled	UPDATES 2025-2-21 21:28:23 Synced 2025-2-21 21:28:23 Attempted
			STATUS 2025-3-7 20:00:00 Next Pending: unknown

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

- Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD1 que contiene los filesystems presentados a los servidores del pool de desarrollo programado para ejecutarse el día 7 y 21 de cada mes a las 5:00 pm, la última ejecución finalizó correctamente el 21 de febrero de 2025 a las 5:00 pm.

3.2. Actividades Plataforma OVM CCA

3.2.1. Utilización Repositorios OVM CCA.

Tabla 15. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCA.

Nombre	File System Size (GiB)				
	Total	Utilizado febrero 28 de 2025	Utilizado enero 31 de 2025	Incremento Durante el Periodo	% Utilización
SupeseovmCA_Repo6	503,37	405,48	405,48	0	80,55%
supeseovmca1_Repo	551,89	456,44	456,44	0	82,70%
supeseovmca3_Repo	551,89	387,89	387,64	0,25	70,28%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

El repositorio supeseovmca1_Repo se encuentra con una utilización del 82,70%, por encima del umbral del 80%, se presentó leve crecimiento durante el periodo reportado.

Actividades relevantes realizadas durante el periodo

- Durante el periodo se realizó el monitoreo de la plataforma OVM del centro de computó alterno, no se presentaron incidentes o solicitudes.

3.2.2. Estadísticas de disponibilidad en Spectrum plataforma OVM.

Tabla 16. Estadísticas disponibilidad Servidores OVM CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Servidores OVM CCP	100%	Servidores_OVM_CCP.pdf
2	Disponibilidad Servidores OVM CCA	100%	Servidores_OVM_CCA.pdf

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum para el grupo OVM CCP fue del 100%.

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum para el grupo de servidores OVM_CCA fue del 100%.



3.2.3. Sugerencias y recomendaciones.

- Migrar los servidores que actualmente se encuentran en uso al sistema PCA X8-2 y dar de baja la plataforma OVM CCA.
- Realizar mesas de trabajo con el grupo de sistemas de información para validar el software Oracle de capa media utilizado en los vServers de cada una de las aplicaciones de las plataformas OVM CCA y CCP de la SNR y ajustar la cantidad de licencias por cada uno de los productos a la cantidad adquiridas por la SNR.

4. ADMINISTRACIÓN ALMACENAMIENTO CCP – CCA

4.1. Objetivo

Presentar a la oficina de OTI de la SNR el estado actual del almacenamiento, utilizando mediciones y estadísticas de uso de las plataformas de almacenamiento (ZFS Storage ZS3-2, y ZFS Storage ZS7-2) en la SNR. Mostrando el consumo y disponibilidad de la plataforma de almacenamiento administrada.

A continuación, se explicará la generación de alertas por medio de código de colores:

Tabla 17. Nivel de alertas.

NIVEL DE ALERTAS CUOTAS DE ALMACENAMIENTO	
	Capacidad en uso es <= al 70%
	Capacidad en uso es > al 70% y <= al 80%
	Capacidad en uso es > al 80% "Estado Crítico"

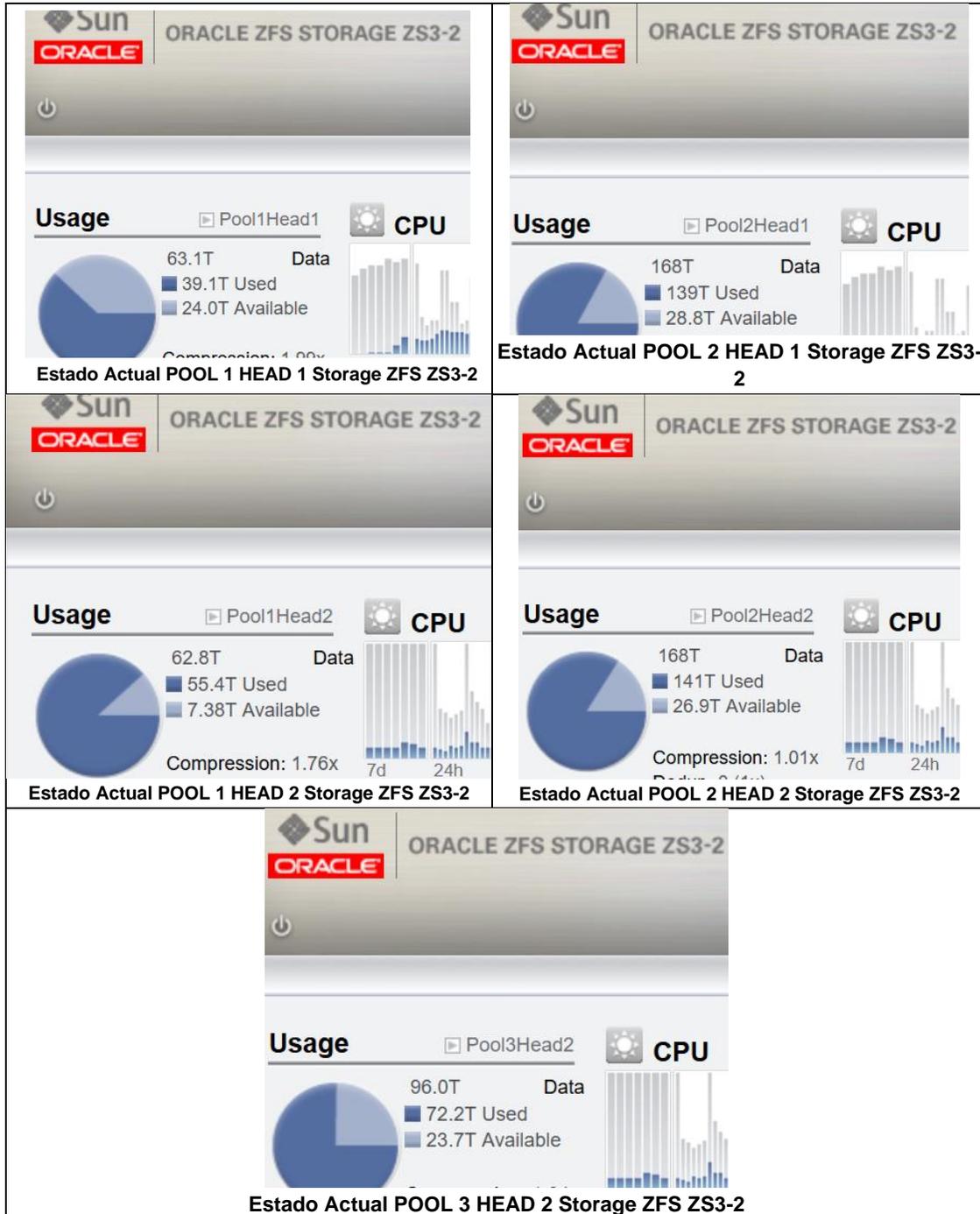
Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

4.2. Servidor ZFS 7320 CCP

4.2.1. Estado Almacenamiento externo ZS3-2 CCP

A continuación, se detalla el consumo actual de los Pools asociados al Almacenamiento ZS3-2, en este aspecto es importante indicar que la gráfica de cada Pool muestra el tamaño en uso y disponible de cada una de las particiones del almacenamiento.

Ilustración 25 Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2



Fuente: Elaboración propia, 2025.



La matriz que se muestra a continuación refleja el estado de cada Pool, evidenciando el aumento o disminución de la capacidad disponible. Tomado como parámetro de comparación los datos correspondientes al corte del periodo anterior, contra los datos registrados en el periodo reportado, en el cual se obtiene las estadísticas de uso como se indican a continuación:

Tabla 18. Estado de Consumo Pools ZS3-2.

REPORTE CONSUMO ZFS STORAGE ZS3-2								
28 de febrero de 2025								
POOL	Tamaño total en TB	Tamaño usado 28 febrero de 2025 en TB	Tamaño disponible en TB	% Espacio Usado	% Espacio Disponible	Tamaño usado 31 enero de 2025 en TB	Incremento último corte en TB	% De Incremento
Pool1 Head1	63,10	39,10	24,00	62,0%	38,0%	37,20	1,90	5,11%
Pool2 Head1	168,00	139,00	29,00	82,7%	17,3%	139,00	0,00	0,00%
Pool1 Head2	63,10	55,40	7,70	87,8%	12,2%	53,70	1,70	3,17%
Pool2 Head2	168,00	141,00	27,00	83,9%	16,1%	140,00	1,00	0,71%
Pool3 Head2	96,00	72,20	23,80	75,2%	24,8%	72,30	-0,10	-0,14%
TOTAL	558,20	446,70	111,50	78,3%	21,7%	442,20	4,50	8,85%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.2.2. Conclusiones

En el reporte del periodo se presentaron variaciones comparado con los valores del periodo anterior.

El Pool2 Head1 se encuentra con un porcentaje de utilización de 82,7% superando el umbral del 80%.

El Pool1 Head2 se encuentra con un porcentaje de utilización de 87,8% superando el umbral del 80% debido al filesystem Lagar Retención aprovisionado como contingencia a la plataforma de respaldos Veritas.

El Pool2 Head2 se encuentra con un porcentaje de utilización de 83,9% superando el umbral del 80%.

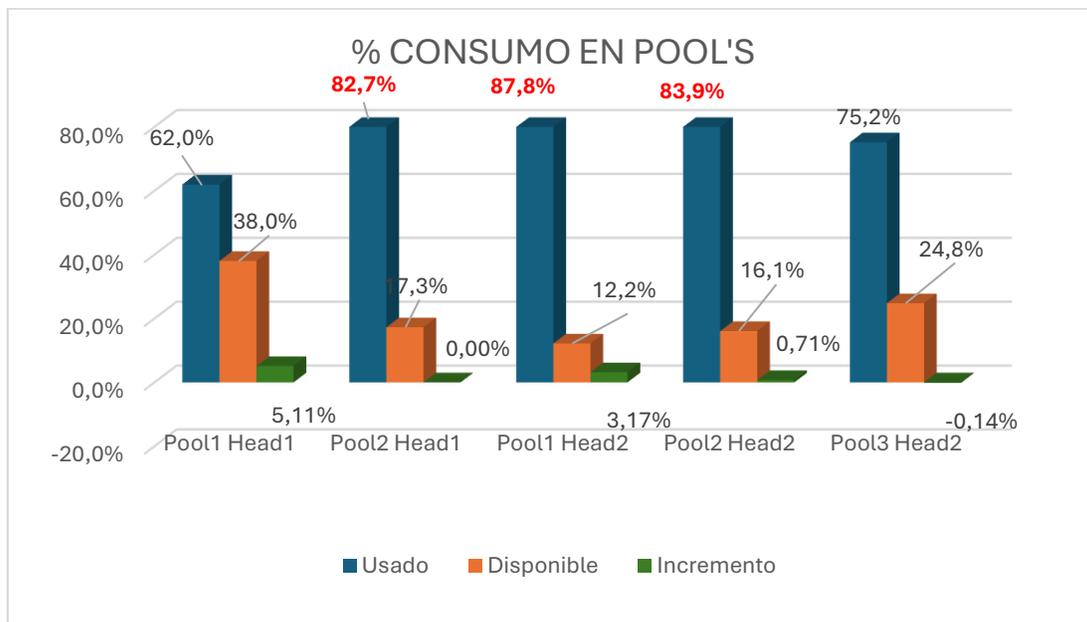
4.2.3. Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2

En la siguiente gráfica se visualiza los porcentajes referente al uso de cada pool, discriminados en (uso, incremento, disponible) con lo cual se muestra el comportamiento de los pools para el último periodo del almacenamiento ZS3-2.

4.2.4. Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2

En la siguiente gráfica se visualiza los porcentajes referente al uso de cada pool, discriminados en (uso, incremento, disponible) con lo cual se muestra el comportamiento de los pools para el último periodo del almacenamiento ZS3-2.

Ilustración 26. Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

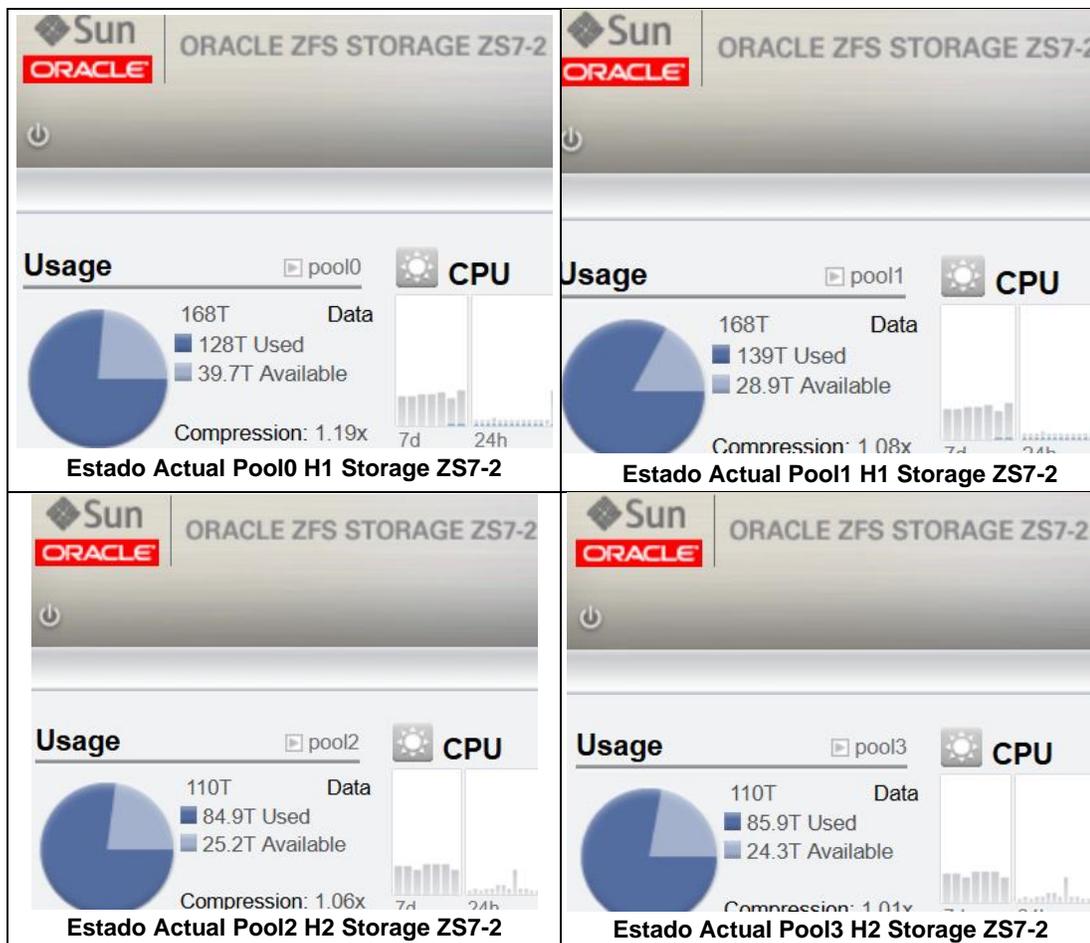
4.2.5. Incidentes y actividades realizadas al ZS3-2

- Durante el periodo reportado se realizó monitoreo al almacenamiento externo ZS3-2, se atendieron 5 solicitudes.

4.3. Almacenamiento externo ZS7-2 CCP

El almacenamiento ZS7-2 cuenta con cuatro (4) gabinetes de discos cada uno con 20 discos de 14 TB, 2 agrupados en un arreglo de **Double parity** pool0 y pool1 con una capacidad de 168 TB por pool en el Head 1 del Storage, los otros 2 se encuentran agrupados en un arreglo de **Mirrored (NSPF)** pool2 y pool3 y con una capacidad de 110TB por pool en el Head 2 del Storage.

Ilustración 27. Estado de almacenamiento pools ZS7-2.



Fuente: BUI ZS7-2, 2025.

La siguiente tabla expone de manera clara cuál ha sido el comportamiento referente al estado de uso de los pools del almacenamiento, esta información pretende dar un

panorama del comportamiento que ha tenido el flujo de información al dispositivo, por lo cual se tendrá como referencia la lectura correspondiente al reporte del periodo anterior, visualizando las respectivas variaciones presentadas.

Tabla 19. Estado de Consumo Pools ZS7-2.

REPORTE CONSUMO ZFS STORAGE ZS7-2								
28 de febrero de 2025								
POOL	Tamaño total en TB	Tamaño usado 28 de febrero de 2025 en TB	Tamaño disponible en TB	% Espacio Usado	% Espacio Disponible	Tamaño usado 31 de enero de 2025 en TB	Incremento último corte en TB	% De Incremento
Pool 0	168,00	128,00	40,00	76,2%	23,8%	127,00	1,00	0,60%
Pool 1	168,00	139,00	29,00	82,7%	17,3%	138,00	1,00	0,60%
Pool 2	110,00	84,90	25,10	77,2%	22,8%	84,70	0,20	0,12%
Pool 3	110,00	85,90	24,10	78,1%	21,9%	78,00	7,90	7,18%
TOTAL	556,00	437,80	118,20	78,6%	21,4%	427,70	10,10	1,19%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3.1. Conclusiones

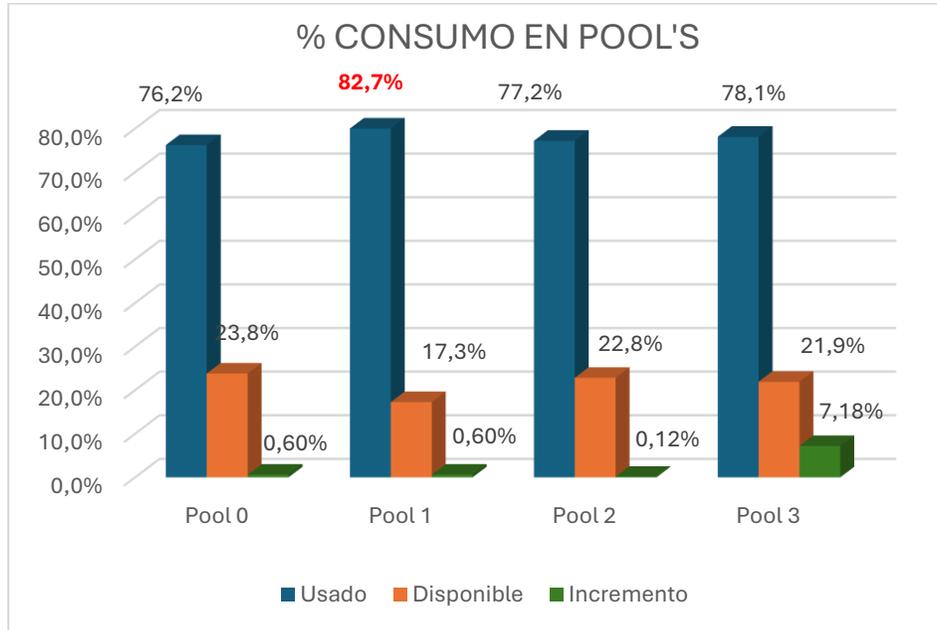
En el siguiente apartado se describe el comportamiento que han tenido los POOLS del almacenamiento ZS7-2, según las estadísticas del presente informe:

El Pool 1 fue el de mayor decrecimiento con 2 TB durante el periodo reportado y se encuentra sobre el umbral de utilización del 80%.

4.3.2. Capacidad utilizada y disponible en el ZFS STORAGE ZS7-2

La siguiente ilustración muestra el estado del almacenamiento ZS7-2 a 31 de febrero de 2025.

Ilustración 28. Distribución de recursos estado consolidado de pools ZS7-2.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

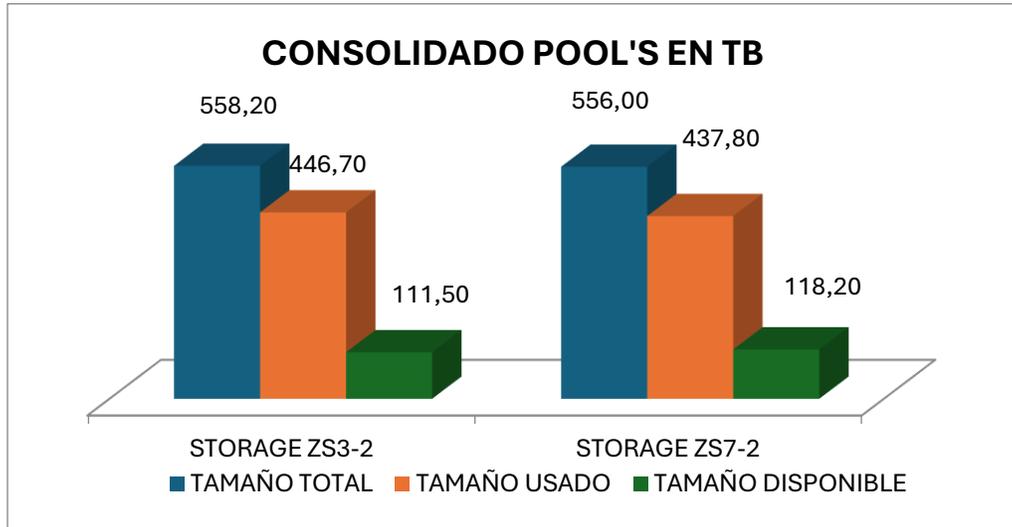
4.3.3. Incidentes y actividades realizadas al ZFS STORAGE ZS7-2

En el periodo reportado, se realizó el respectivo monitoreo del almacenamiento ZS7-2 y se atendió una solicitud.

4.3.4. Uso de los almacenamientos SNR – Consolidado

La siguiente ilustración muestra el resumen de la capacidad de los almacenamientos externos.

Ilustración 29. Distribución de recursos Almacenamientos.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3.5. Hallazgos y conclusiones

Actualmente los almacenamientos ZS3-2 y ZS7-2, han presentado un funcionamiento normal, como se ha indicado en informes anteriores, se han ejecutado los requerimientos solicitados por la OTI según las necesidades referentes al almacenamiento.

4.3.6. Disponibilidad del servicio

La disponibilidad estará medida de acuerdo con las estadísticas obtenidas para cada equipo por la herramienta de gestión de CA provista por la SNR. Para el periodo reportado la herramienta Spectrum muestra una disponibilidad del 100%.

Tabla 20. Disponibilidad Almacenamiento CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Almacenamientos	100%	Almacenamientos Externos.pdf

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3.7. Recomendaciones

- Continuar con el monitoreo periódico de los almacenamientos externos.
- El contrato de soporte del almacenamiento externo ZS3-2 finaliza el próximo 30 de mayo de 2025, se recomienda renovarlo o adquirir un nuevo almacenamiento con mayor capacidad garantizando que se instale y se migren todos los datos del almacenamiento externo ZS3-2 antes del 30 de mayo de 2025.
- Teniendo en cuenta que varios de los grupos de discos de los almacenamientos externos ZS3-2 y ZS7-2 ya superan el umbral recomendado por el fabricante Oracle del 80%, se recomienda realizar el estudio para la ampliación de los almacenamientos externos para lo cual se requiere conocer las necesidades de los nuevos proyectos.

4.4. ANS del servicio de administración de virtualización y almacenamientos ORACLE

Se anexa el documento; Reporte_Atencion_casos_asignados_Especialista_95_Exalogic_Febrero_2025 (ver anexo), para el periodo reportado usuario Exalogic, Administración y Soporte se gestionaron 40 casos entre incidentes y solicitudes se atendieron en los tiempos acordados los 40 para un cumplimiento del 100%.

Tabla 21. ANS Atención de casos especialista.

Tickets Cerrados en el tiempo	Total Tiquetes	ANS	ESTADO
No	0	0%	
Si	40	100%	Cumplido
Total:	40		

Categoría	Incidentes	Solicitudes	Total
Exalogic PCA	9	21	30
OVM	0	4	4
Almacenamientos Externos	0	6	6
Total	9	31	40

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

4.4.1. Casos resueltos especialista

Se anexa el documento; Reporte_Resueltos_95_Exalogic Febrero 2025.pdf. Para el periodo reportado se crearon y cerraron 40 casos, el reporte muestra 45 casos por casos duplicados.

Tabla 22. ANS Atención de casos especialista

Tickets	Total Tiquetes	ANS	Estado
Cerrados - CCD Cerrado - CCD Otra área	40	100%	Cumple
Registrados	0	0%	
Total:	40	100,00%	

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

4.4.2. ANS Cierres, Reapertura y documentación de Tickets

Tabla 23. ANS Cierre, reapertura y documentación de casos especialista

ANS	Detalle	Valor	Estado
Cierre de tickets	Porcentaje de tickets cerrados en el tiempo máximo establecido. Se adjunta reporte: Reporte_resueltos_95_Exalogic_Febrero 2025.pdf, se solicitó validar el reporte debido a que contiene registros repetidos.	100%	Cumple
Tickets reabiertos	Tickets reabiertos por solución incorrecta, no debe superar el 5% de los tickets atendidos, se adjunta documento Reporte_de_reapertura Exalogic Febrero 2025.pdf	0%	Cumple
Documentación del ticket resuelto	Todos los casos deben estar documentados.	100%	Cumple

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.



5. GESTION DE CONECTIVIDAD WAN

Se describen todas las actividades de apoyo a la SNR realizadas para este contrato, consistentes en el diagnóstico de primer nivel y escalamiento de las fallas presentadas en el día a día, para los enlaces a nivel nacional en la jornada de atención a la ciudadanía de las ORIP.

5.1. Soporte Incidentes Enlaces.

Por solicitud e indicación del Coordinador Grupo de Servicios Tecnológicos del área de la OTI en la SNR, realizar los seguimientos de los enlaces con caídas más frecuentes, fallas de energía recurrente, enlaces con más latencia y degradación, por los cual se crea informe de seguimiento donde se encuentran relacionados todos los seguimientos que se desarrollan a los enlaces a nivel nacional. Entre las funciones realizadas durante el mes se encuentran:

- Realizar monitoreo proactivo de los enlaces a través de las diferentes plataformas implementadas por la entidad.
- Recibir consultas de los usuarios a través de los canales de atención (WhatsApp, Correo o llamada).
- Reportar a través del grupo en WhatsApp "Novedades ORIP OTI" en las horas de las 8 AM, 10 AM, 12 PM, 2 PM, 4 PM el estatus de las oficinas que presentan fallas y sus respectivos avances que se tenga en atención a los casos reportados al proveedor Claro.
- Generar casos de los enlaces que presenten caídas, degradaciones, latencias, alarmas por consumo de CPU, memoria, e interface, en la herramienta Service Manager (Claro)
- Documentar en la herramienta Service Desk Manager (CA) los casos escalados por parte de los Operadores NOC.
- Brindar información por los diferentes medios de comunicación relevante en respuesta a las consultas recibidas por los funcionarios de las Oficinas de Instrumentos Públicos.



- Realizar un registro detallado del caso y dar seguimiento en Service Desk Manager
- Apoyo en ventanas a las migraciones a servicios de SD WAN que se tienen proyectadas durante contrato que se tiene con el proveedor Claro.
- Gestionar ante el proveedor los traslados de los enlaces de internet que se hacen por solicitud de la Jefatura de OTI.
- Realizar las pruebas y el óptimo funcionamiento a nivel de red una vez hecho los traslados de las oficinas.
- Reunión de seguimiento semanal junto al proveedor Claro para revisión de los temas que se encuentran en implementación y el manejo de la operación.
- Reunión mensual para la conciliación y penalidad ante el proveedor Claro para la facturación correspondiente a cada mes.

5.2. Detalle general casos generados febrero 2025

Desde 01 al 28 de febrero de 2025 se generaron 376 casos en plataforma Service Manager del proveedor Claro los cuales fueron identificadas con fallas por caídas del servicio de internet, degradaciones, latencias, bloqueos en páginas web, consumo de memoria, consumo de CPU, alarmas de las interfaces de red y otras solicitudes hechas por el coordinador del área de la OTI. 164 casos fueron creados por el recurso de apoyo a Conectividad WAN.

Tabla 16. Detalle general de casos

CAUSA	FEBRERO
CAIDA ENLACE	156
FALLA ENLACE	4
DEGRADACION	30
LATENCIA	5
CORTE ENERGIA	176
CLIMA	2
OTROS	0
SOLICITUDES SNR	3
TOTAL, CASOS	376

(Ver anexo Seguimiento casos noviembre 2025.xlsx)

5.2.1. Detalle de los últimos 3 meses de casos generados

A continuación, se presenta comparativo mensual de detalle de casos para los meses de diciembre de 2024, enero y febrero de 2025.

Tabla 17. Detalle general de casos

CAUSA	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
CAIDA ENLACE	154	113	156
FALLA ENLACE	0	5	4
DEGRADACION	26	36	30
LATENCIA	1	1	5
ENERGIA	133	111	176
CLIMA	3	3	2
SOLICITIDES SNR	0	2	0
OTROS	3	0	3
TOTAL, CASOS	320	271	375

GRAFICA:

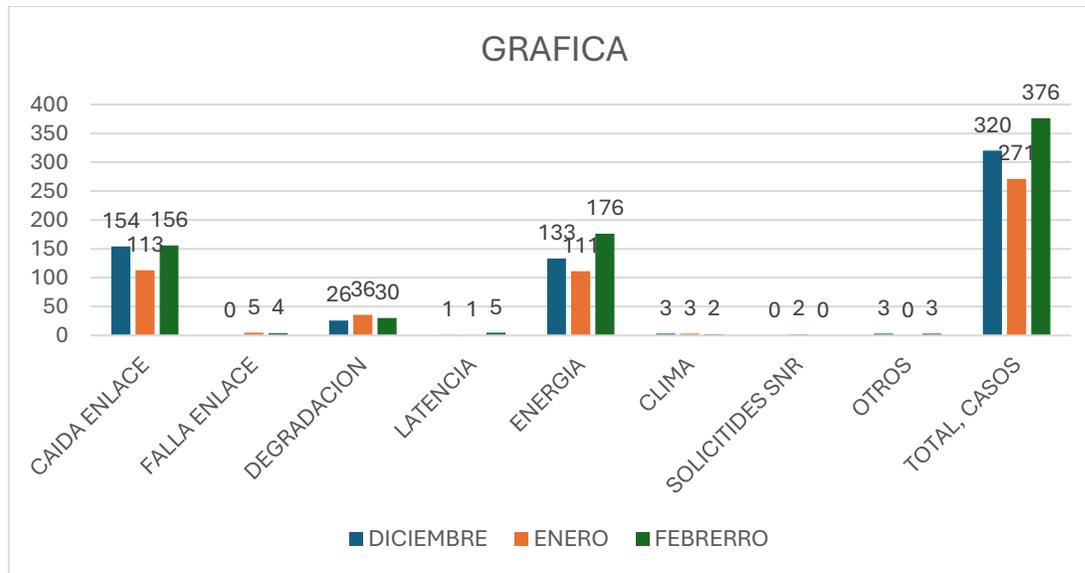
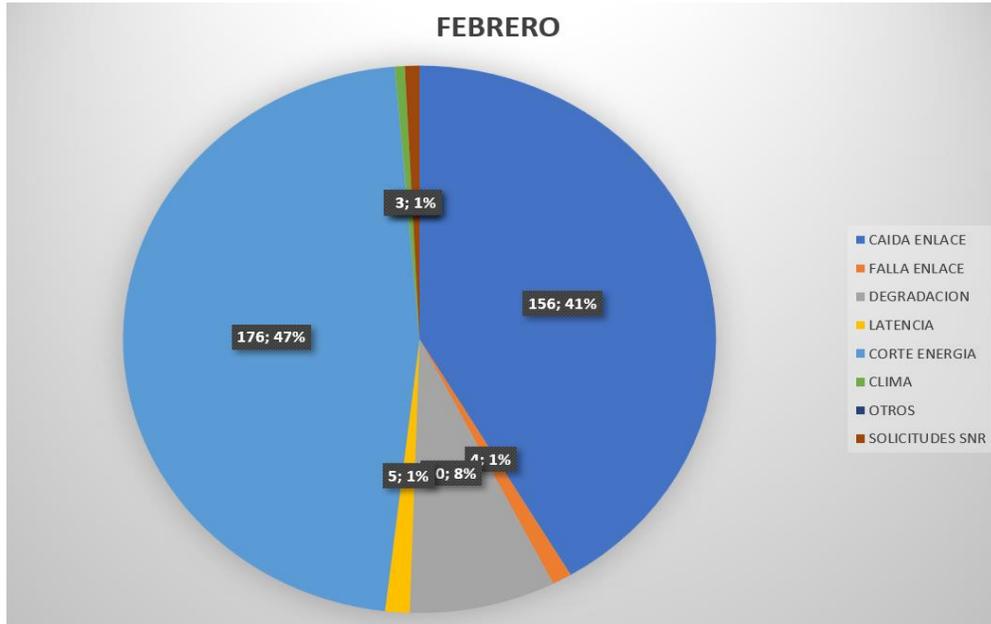


Ilustración 30. Porcentaje de distribución de casos



(Ver anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx)

5.2.2. Oficinas con más caída de internet

Un total de 160 casos fueron creados a través de la herramienta del Service Manager por caídas o fallas de los enlaces.

Tabla 17. Top por caídas

OFICINAS CON MAS CAIDAS	
ORIP	N° CAIDAS
AGUA DE DIOS	1
MONQUIRA	1
LETICIA	6
SAN VICENTE DE CHUCURI	5
SANTANDER DE QUILICHAO	0
LA DORADA	1
PAZ DE ARIPORO	2
SAN ANDRES ISLAS	0
CHIQUINQUIRA	0
FACATATIVA	1
TOTAL	17

(Ver anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx)

En la tabla 17, muestra el top de oficinas que presentaron recurrencia en caídas durante el mes de febrero, siendo estas: Agua De Dios Cundinamarca, Puerto Boyacá – Boyacá. Leticia Amazonas, San Vicente De Chucuri Santander, Santander De Quilichao Cauca, La Dorada Caldas, Paz De Ariporo Casanare, San Andrés Islas, Chiquinquirá Boyacá, Facatativá Cundinamarca.

5.2.3. Oficinas con más caída de internet de los últimos 3 meses

A continuación, se presenta comparativo mensual de mayores caídas de oficina de diciembre de 2024, enero de 2025 y febrero de 2025.

Tabla 18. Top por caídas

ORIP	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
AGUA DE DIOS	12	2	1
PUERTO BOYACA	10	10	2
SAN VICENTE DE CHUCURI	6	6	5
LETICIA	5	5	6
SANTANDER DE QUILICHAO	5	5	0
LA DORADA	5	5	1
CHIQUINQUIRA	5	5	0
PAZ DE ARIPORO	4	4	2
SAN ANDRES ISLAS	4	4	0
FACATATIVA	3	3	1
TOTAL	59	49	18

Grafica:



En la tabla podemos ver la comparativa de los últimos 3 meses de la tabla 18, muestra el top de oficinas que presentaron recurrencia en caídas durante el mes de febrero, siendo estas: Agua De Dios Cundinamarca, Puerto Boyacá – Boyacá. Leticia Amazonas, San Vicente De Chucuri Santander, Santander De Quilichao Cauca, La Dorada Caldas, Paz De Ariporo Casanare, San Andrés Islas, Chiquinquirá Boyacá, Facatativá Cundinamarca.

5.2.4. Oficinas con más degradaciones

Se generaron 30 casos por degradaciones que se presentaron las oficinas de instrumentos públicos durante el mes de febrero. Esta información puede ser revisada en el anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx.

Tabla 18. Top por degradaciones

DEGRADACION	
ORIP	FEBRERO
MONQUIRA	0
PUERTO BOYACA	0
NUQUI	0
ZIPAQUIRA	0
PUERTO BOYACA	0
SANTO DOMINGO	0
SAN VICENTE DE CHUCURI	3
SABANALARGA	0
SAMANIEGO	3
GARZON	1
TOTAL	7

(Ver anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx)

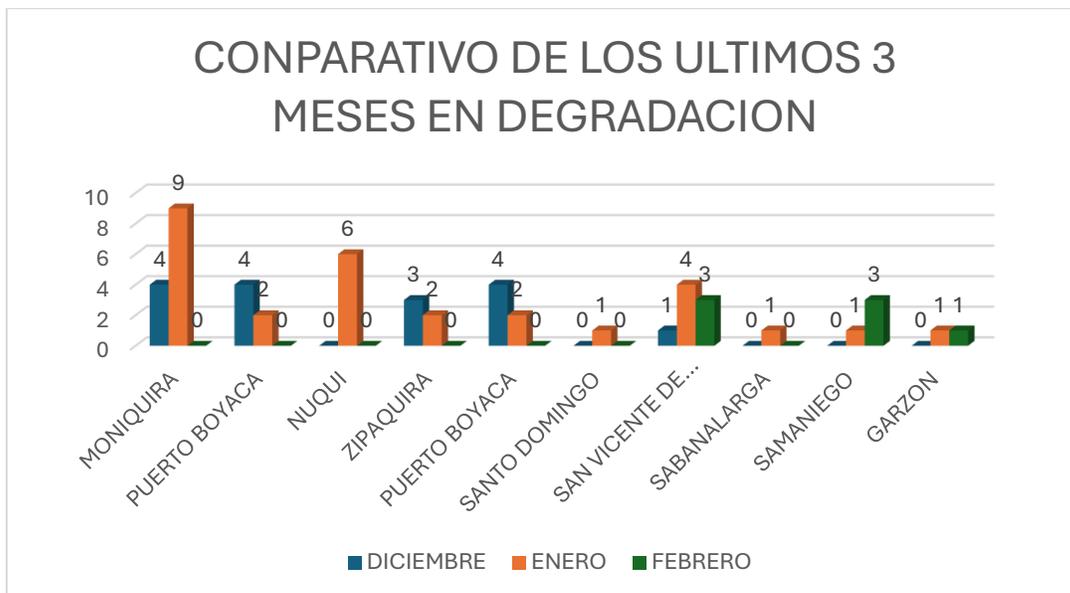
La tabla 18, corresponde a las ORIP que presentaron fallas en degradaciones, las cuales fueron: Monquirá y Puerto Boyacá – Boyacá, Quibdó Choco, Zipaquirá Cundinamarca, Cachira Norte De Santander, Cartagena Bolívar, Cerete Córdoba, El Banco Magdalena, Finlandia Quindío y Fusagasugá Cundinamarca.

5.2.5. Oficinas con más degradaciones de los últimos 3 meses

A continuación, se presenta comparativo mensual de mayores caídas de oficina de diciembre de 2024, enero de 2025 y febrero de 2025.

DEGRADACION			
ORIP	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
MONQUIRA	4	9	0
PUERTO BOYACA	4	2	0
NUQUI	0	6	0
ZIPAQUIRA	3	2	0
PUERTO BOYACA	4	2	0
SANTO DOMINGO	0	1	0
SAN VICENTE DE CHUCURI	1	4	3
SABANALARGA	0	1	0
SAMANIEGO	0	1	3
GARZON	0	1	1
TOTAL	16	29	7

Grafica



5.2.6. Oficinas con más latencia del servicio

En cuanto a la latencia se generó solo 5 caso que se presentó en la oficina de instrumentos públicos.

Tabla 19. Top por Latencia

OFICINAS CON MAS LATENCIA	
ORIP	N° INTERRUPCIONES
PUERTO INIRIDA	3
VALLE DE SIBUNDOY	1
SAN JOSE DEL GUAVIARE	1
TOTAL	5

(Ver anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx)

En la tabla 19 se observa que las 3 oficinas que se evidenció que presentó latencia fue: PUERTO INIRIDA, VALLE DE SIBUNDOY Y SAN JOSE DEL GUAVIARE

5.2.7. Oficinas por fallas de energía

Se reportaron 111 casos los cuales fueron fallas presentas por corte de energía o fallas de energía dentro de la ORIP.

Tabla 20. Top por energía

TOP OFICINAS POR ENERGIA	
ORIP	ENERGIA
VALLEDUPAR	6
PASTO	3
CIENAGA	3
QUIBDO	8
CHINU	6
SAN JUAN DEL CESAR	2
VELEZ	0
LIBANO	3
SILVIA	0
CALOTO	0

(Ver anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx)

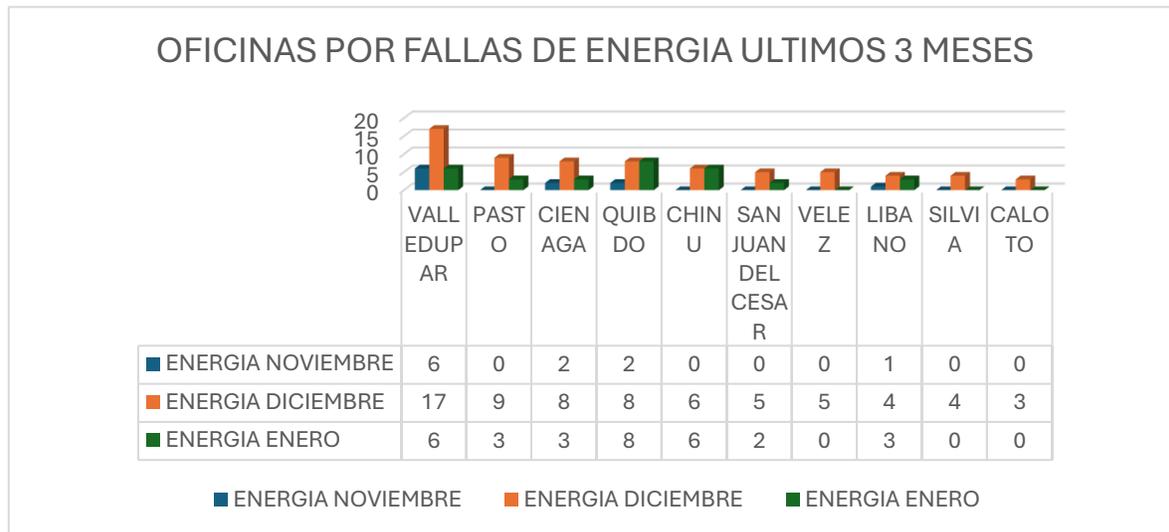
La tabla 20, muestra que las oficinas que más presentaron fallas por energía fueron: Valledupar Cesar, Pasto Nariño, Ciénaga Magdalena, Quibdó Choco, Chinú Córdoba, San Juan Del Cesar La Guajira, Vélez Santander, Líbano Tolima, Silvia y Caloto Cauca.

5.2.8. Oficinas con más fallas de energía de los últimos 3 meses

Tabla 21. Top por energía

ENERGIA			
ORIP	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
VALLEDUPAR	17	6	6
PASTO	9	3	0
CIENAGA	8	3	0
QUIBDO	8	8	9
CHINU	6	6	22
SAN JUAN DEL CESAR	5	2	0
VELEZ	5	0	0
LIBANO	4	3	0
SILVIA	4	0	2
CALOTO	3	0	1
TOTAL	69	31	40

Grafica:



5.2.9. Oficinas por fallas en condiciones climáticas

En febrero se generó 3 casos atribuido a las condiciones climáticas y la cual afectaron la prestación del buen servicio de internet.

Tabla 22. Top por condiciones climáticas

TOP OFICINAS POR CONDICIONES CLIMATICAS	
ORIP	N° CAIDAS
LETICIA	2

(Ver anexo Seguimiento casos febrero 2025.xlsx)

Sobre la tabla 22 se muestra que la única oficina que presento afectación por condiciones climáticas fue: leticia.

5.2.10. Oficinas por alarma de CPU

En febrero no se detectó que el Router presentara alarma por consumo de CPU.

5.2.11. Oficinas por alarma de memoria

Para febrero no se crearon casos por alto consumo en memoria en los equipos Router.

5.2.12. Oficinas por alarma de interfaces

Para febrero los equipos Router no presentaron alarmas por interfaces.

5.2.13. Oficinas por SNR u ORIP

Durante el mes de febrero no se evidenció manipulación en los equipos de comunicaciones por parte de los funcionarios en las ORIP, de igual manera no se evidencio daño de equipos Switch para cambios en las oficinas.

5.2.14. Oficinas por otras fallas

En febrero 2025 se generaron 0 casos ante el proveedor Claro por fallas, los cuáles después de hacer las respectivas pruebas y validaciones fueron ajenas a las causales del proveedor Claro, por ende, se deja la tabla del mes de diciembre 2025.

Tabla 23. Top otras fallas febrero 2025

TOP OFICINAS POR OTRAS FALLAS	
ORIP	Nº CAIDAS
MONTERIA	2
COROZAL	1

(Ver anexo Seguimiento casos diciembre 2025.xlsx)

La tabla 23 se muestra las oficinas de Montería Córdoba y Corozal Sucre presentaron fallas en el servicio de internet, la primea por problemas de conexión desde el equipo Switch y la en Corozal por manipulación en los equipos de comunicaciones sin previa autorización por el área de Conectividad.

5.3. Reporte de casos vencidos por ANS

En el mes de febrero se incumplieron con 10 casos en creación fuera de los 15 minutos. Este total de casos incumplidos dejo que el reporte de ANS fuera del 97,33% de cumplimiento. Esta información puede ser verificada en el anexo Seguimiento casos febrero 2025.



5.4. ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERIODO REPORTADO

- 5 de febrero de 2:30 a 3 PM, Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor Claro.
- 5 de febrero de 6 a 6:30 PM, ventana de mantenimiento junto al proveedor Megadvantage, Activación Protección SSL Defensepro X10 – SNR Calle 26 (Ajuste Perfil a Modo Bloqueo).
- 6 de febrero de 8 a 9 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR – PAM – Sincronización de credenciales Intranet.
- 6 de febrero de 10 a 11 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR – PAM – Sincronización de credenciales VUR & SARA.
- 6 de febrero de 11 AM a 12 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión Ips Balanceadas Mesa de Ayuda – Clariti bajo el caso SD-505.
- 6 de febrero de 2 a 3 PM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, Rotación de contraseñas en Switch de red.
- 6 de febrero de 10 a 11 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, Solicitud de reglas en el firewall.
- 7 de febrero de 12 a 1 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión Ips Balanceadas Mesa de Ayuda – Clariti bajo el caso SD-505. Sesión 2.
- 7 de febrero de 2 a 3 PM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, Fallas acceso al cliente PAM.
- 7 de febrero de 3 a 4 PM, sesión conciliación facturación ANS enero junto al proveedor Claro.
- 10 de febrero de 11 AM a 12 PM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, Socialización PAM – Virtual.
- 11 de febrero de 2:30 a 3:30 PM, Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor Claro.
- 12 de febrero de 9 a 10 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor Claro, Revisión Equipo Fortinet – Tumaco.
- 12 de febrero de 10 a 11 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR-NetOps-Pre-requisitos.
- 13 de febrero de 10 AM a 12 PM, se asistió a reunión PAM – Aclaraciones.
- 14 de febrero de 2 a 4 PM, se tuvo reunión con el proveedor Megadvantage. Transferencia de Conocimiento Plataforma DefensePro Radware.
- 14 de febrero de 2 a 8 PM, pruebas de conmutación junto con el proveedor Claro para el servicio SD WAN en las oficinas de Ibagué Tolima, Fusagasuga Cundinamarca y Yopal Casanare.
- 18 de febrero de 9 a 10 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR-APM-Monitoreo App SGDEA.
- 18 de febrero de 4 PM a 5 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema PAM – Indisponibilidad de syspam bajo el caso SD-547.
- 20 de febrero de 9 a 9:30 AM, sesión virtual junto con el proveedor Claro para validar avances de traslados de las ORIP.



- 20 de febrero de 10 a 11 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR – PAM – Sesión Sincronización HGFI.
- 20 de febrero de 11 AM a 12 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para IP Balanceada – Viatic bajo el caso SD-549.
- 20 de febrero de 3 a 4 PM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR – PAM – Revisión de backups en servidores.
- 21 de febrero de 2 a 3 PM, sesión para revisión de falla con aplicativo Wompi.
- 21 de febrero de 3 a 4 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión Ips Balanceadas Mesa de Ayuda – Clariti bajo el caso SD-505. Sesión 3.
- 24 de febrero de 10 a 11 AM, reunión para revisar tema Aclaración facturas contrato 1555 CLARO.
- 25 de febrero de 8 a 9 AM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Validación Ips balanceadas Clarity bajo el caso SD-564.
- 25 de febrero de 12 a 1 PM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR – PAM – Rotación de contraseñas Intranet.
- 25 de febrero de 2:30 a 3:30 PM, Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor Claro.
- 27 de febrero de 10 a 11 AM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.
- 28 de febrero de 10 a 11 AM, se tuvo reunión virtual con el proveedor MSL, SNR – PAM – Publicación segundo site.
- 28 de febrero de 11:30 AM a 12 PM, sesión virtual para REVISION DE DOCUMENTOS RFC ante el proveedor QYC.
- 28 de febrero 2 a 3 PM, sesión junto al proveedor Claro. KO – PRC3106 – SNR – Renovación de servicios de seguridad y conectividad.
- 28 de febrero de 4 a 8 PM, ventana para Migración SDNR SDNR278 || PUERTO BOYACA, junto al proveedor Claro.

5.5. Evidencias y pantallazos

5.5.1. Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Solar

Por medio de la herramienta de Solar se realiza el monitoreo de los enlaces (internet – mpls) con las que cuentan las ORIP.

Ilustración 39. Enlaces de las ORIP

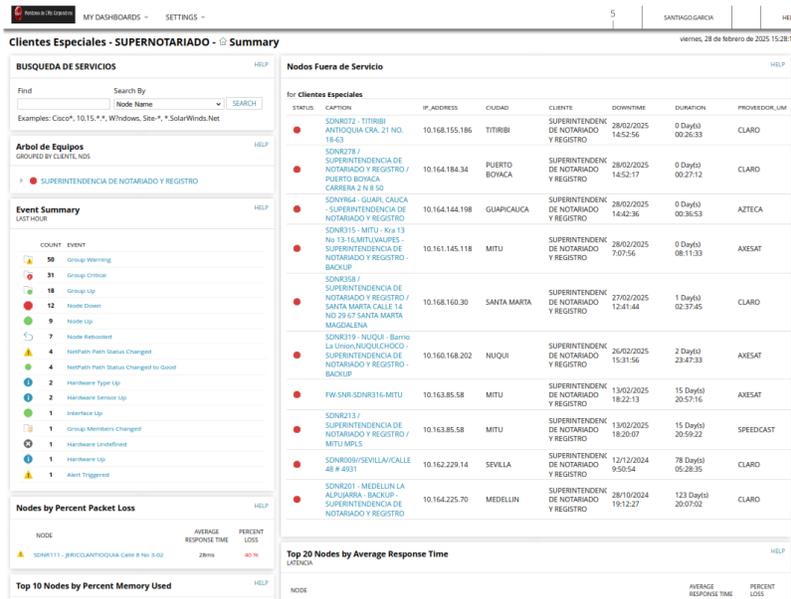
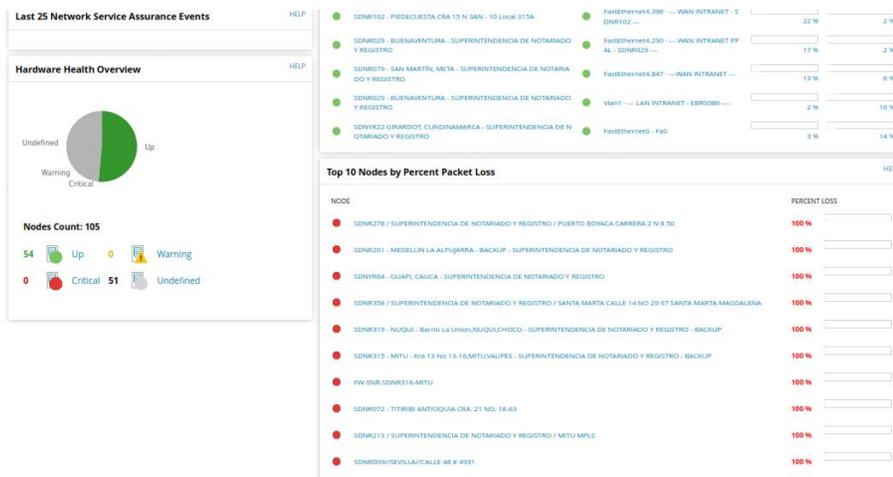


Ilustración 40. Enlaces de las ORIP



5.6. Reporte de casos vencidos por ANS

En el mes de febrero se incumplieron con 10 casos en creación fuera de los 15 minutos. Este total de casos incumplidos dejó que el reporte de ANS fuera del 97,33% de cumplimiento. Esta información puede ser verificada en el anexo Seguimiento casos febrero 2025.

ITEM	ANS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO DEL PERIODO	PENALIZACIÓN	ANEXO QUE SOPORTA EL RESULTADO
1	Resolución de tickets nivel 1.	Nro. De tickets reportados dentro de los primeros 15 min/número total de tickets reportados.	97,33%	2.6%	ANS CONECTIVIDAD DICIEMBRE (Anexo 11 ^a)
2	Escalamiento de tickets	Operadores, se tomará una muestra aleatoria (5% del total) de los casos escalados y se evaluará asignación correcta a responsable, tipificación, contextualización y evidencias.	No Implementado		
3	Documentación del ticket resuelto	Operadores deben documentar los casos gestionados o escalados, se tomará una muestra aleatoria 5% (Operadores)	No Implementado		

Documentos Anexos

- Seguimiento casos febrero 2025
- Casos febrero 2025 Service Manager
- Reportes febrero 2025
- Acta Reunión Seguimiento SNR 11-02-2025
- Acta Reunión Seguimiento SNR 25-02-2025
- Acta Reunión Seguimiento SNR 4-02-2025 Ct 1555-2024



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 28 de febrero de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

<p>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.</p>	
<p>Fecha: 07 de marzo de 2025</p>	<p>Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio SIN</p>
<p>Contrato:</p>	<p>Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro</p>
<p>Presentado a: José Ricardo Acevedo Solarte Supervisor Orden Compra Jefe Of. Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro</p> <p>Oscar Fabian Corredor Camargo Apoyo técnico al Supervisor del Contrato Oficina Tecnologías de la Información</p>	<p>Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Álvarez Gerente del Proyecto Consistelco SAS</p>

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	10/03/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	07/03/2025	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 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 REGITRADOS 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.

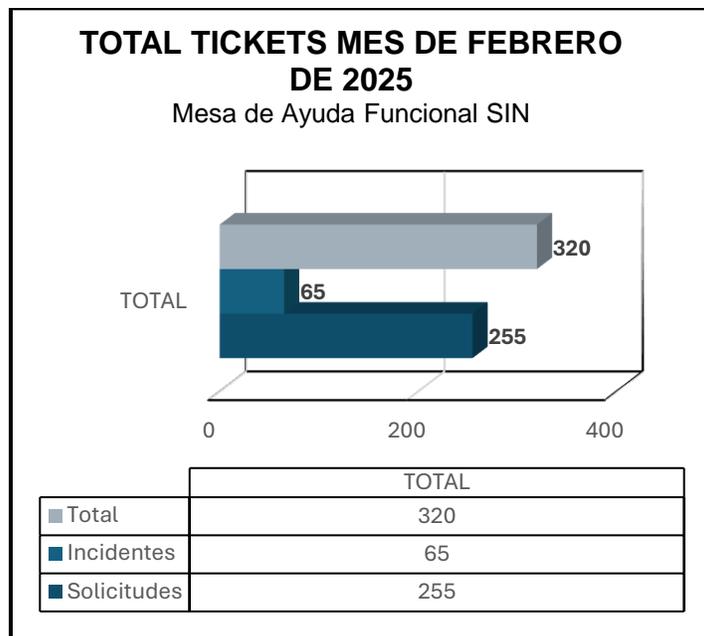
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I

1.1 TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 28 de febrero 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	255	80%
Incidentes	65	20%
Total	320	100%

Gráfica:



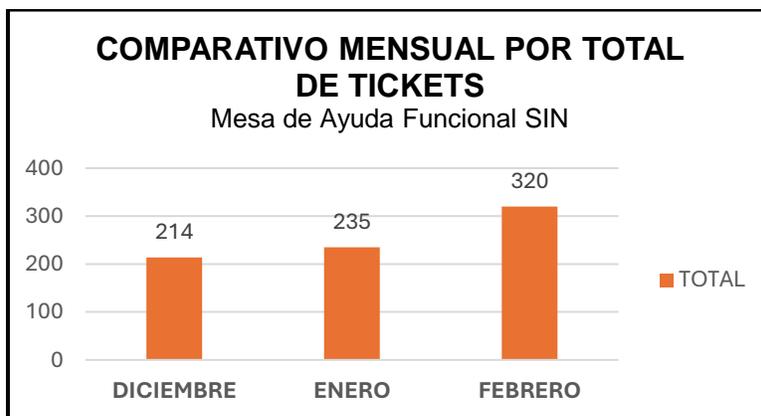
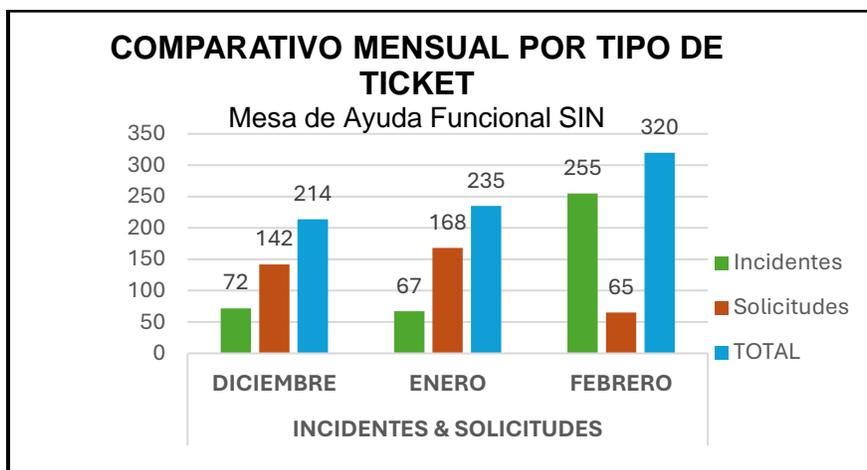
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.2 COMPARATIVO TICKETS

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

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Incidentes	72	67	255
Solicitudes	142	168	65
TOTAL	214	235	320

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

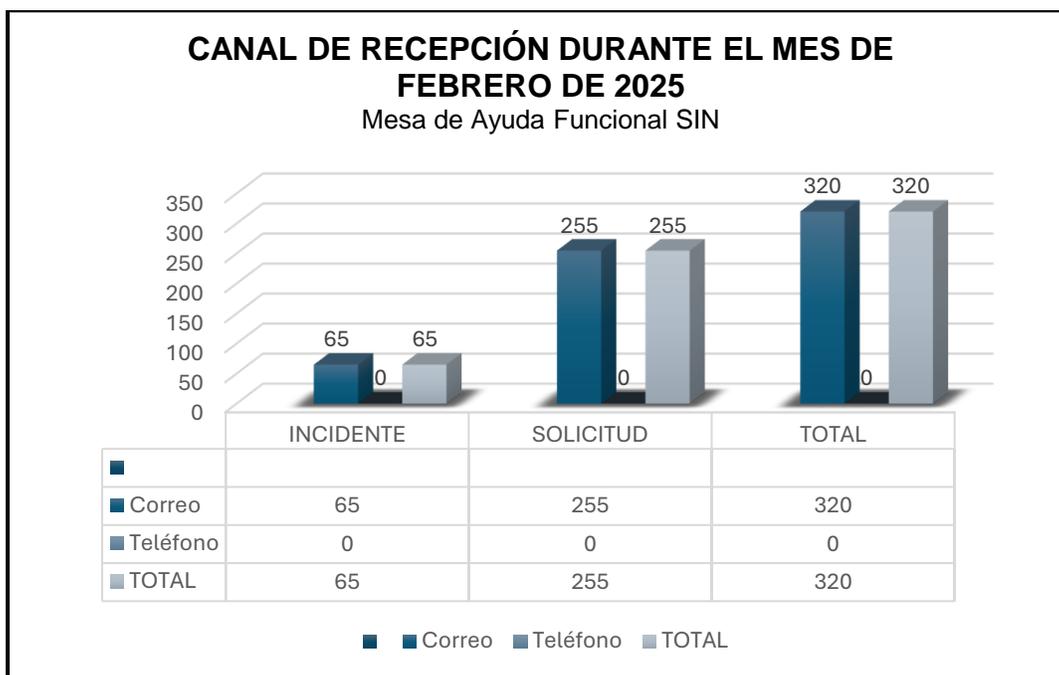
El gráfico anterior muestra un aumento del 16% del total de casos respecto al mes de enero 2025.

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 28 de febrero de 2025, es el correo electrónico.

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Correo	65	255	320
Teléfono	0	0	0
TOTAL	65	255	320

Gráfica:



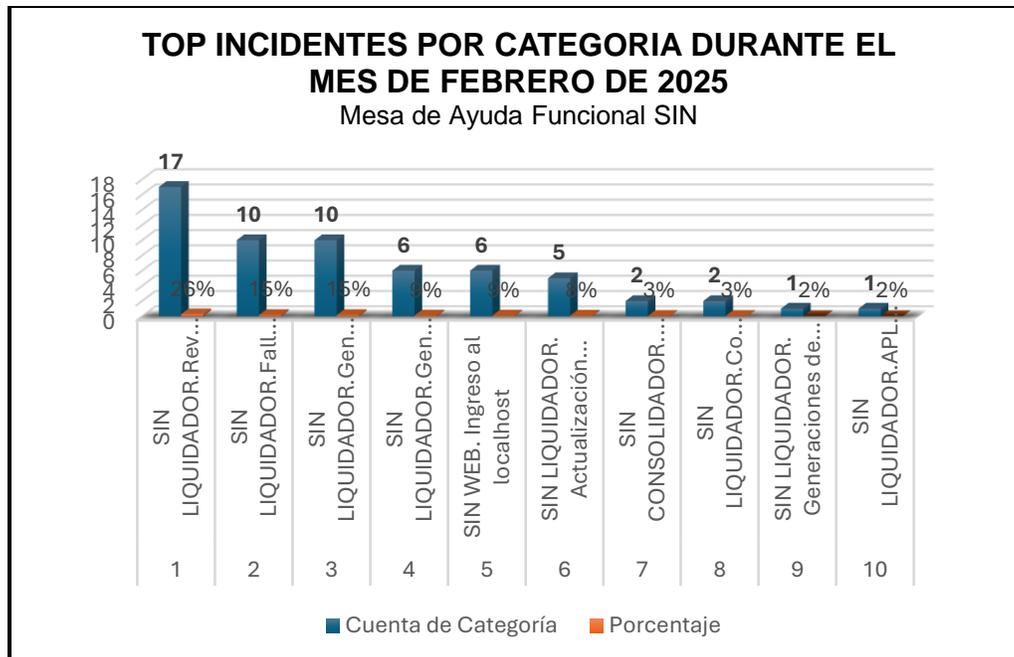
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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	SIN LIQUIDADOR.Revision DMP	17	26%
2	SIN LIQUIDADOR.FallasdeFuncionalidad	10	15%
3	SIN LIQUIDADOR.Generacion de Formato de Recaudo	10	15%
4	SIN LIQUIDADOR.Generacion Informe Estadistico	6	9%
5	SIN WEB. Ingreso al localhost	6	9%
6	SIN LIQUIDADOR. Actualización Tarifas Notariales	5	8%
7	SIN CONSOLIDADOR.Revision DMP	2	3%
8	SIN LIQUIDADOR.Configuracion	2	3%
9	SIN LIQUIDADOR. Generaciones de Estado del Proceso de Escrituras	1	2%
10	SIN LIQUIDADOR.APLICACIONES.SIN.Conexion.Servidor de	1	2%

Gráfica:



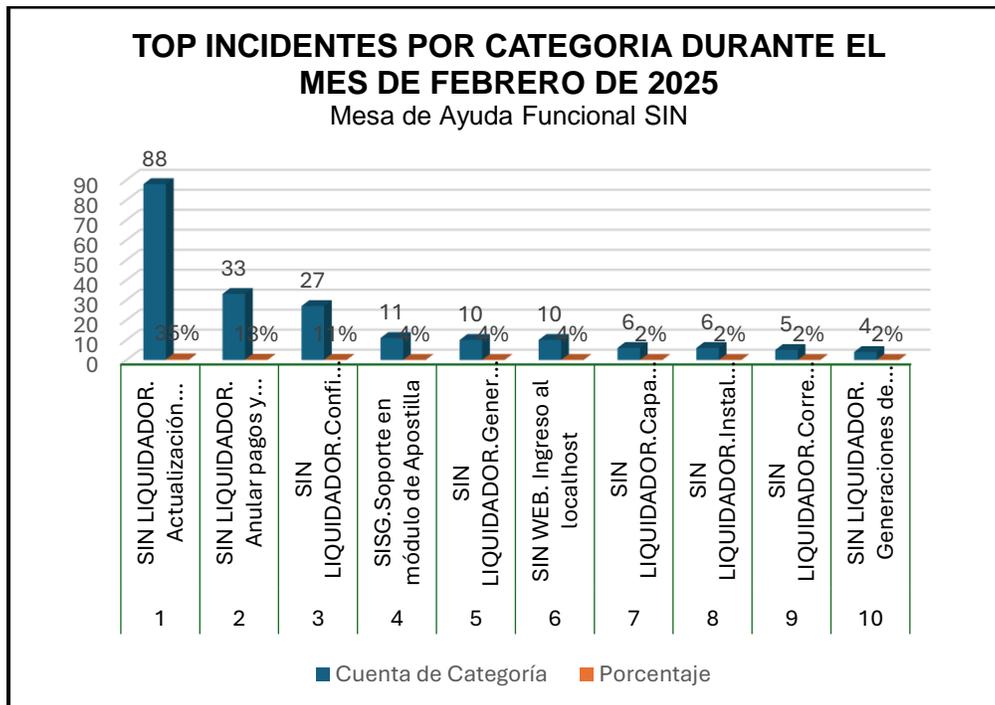
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.5 TOP 10 DE SOLICITUDES 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 solicitudes registradas en la herramienta de CA por categoría.

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	SIN LIQUIDADOR. Actualización Tarifas Notariales	88	35%
2	SIN LIQUIDADOR. Anular pagos y Facturas de Escrituración	33	13%
3	SIN LIQUIDADOR.Configuracion	27	11%
4	SISG.Soporte en módulo de Apostilla	11	4%
5	SIN LIQUIDADOR.Generacion Informe Estadistico	10	4%
6	SIN WEB. Ingreso al localhost	10	4%
7	SIN LIQUIDADOR.Capacitacion	6	2%
8	SIN LIQUIDADOR.Instalacion	6	2%
9	SIN LIQUIDADOR.CorreccionDatos	5	2%
10	SIN LIQUIDADOR. Generaciones de Estado del Proceso de Escrituras	4	2%

Gráfica:



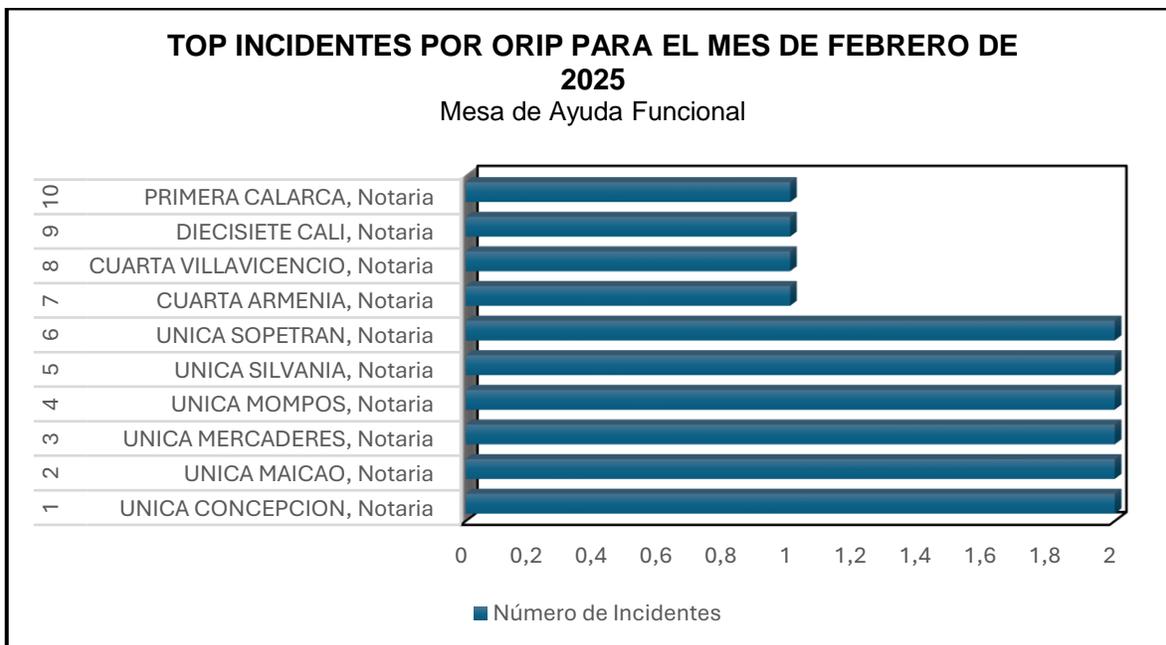
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.6 TOP 10 DE INCIDENTES POR NOTARIA

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 notarías con mayor número de incidentes reportados y registrados en la herramienta de CA.

ítem	Orip	Número de Incidentes	Porcentaje
1	UNICA CONCEPCION, Notaria	2	3%
2	UNICA MAICAO, Notaria	2	3%
3	UNICA MERCADERES, Notaria	2	3%
4	UNICA MOMPOS, Notaria	2	3%
5	UNICA SILVANIA, Notaria	2	3%
6	UNICA SOPETTRAN, Notaria	2	3%
7	CUARTA ARMENIA, Notaria	1	2%
8	CUARTA VILLAVICENCIO, Notaria	1	2%
9	DIECISIETE CALI, Notaria	1	2%
10	PRIMERA CALARCA, Notaria	1	2%

Gráfica:



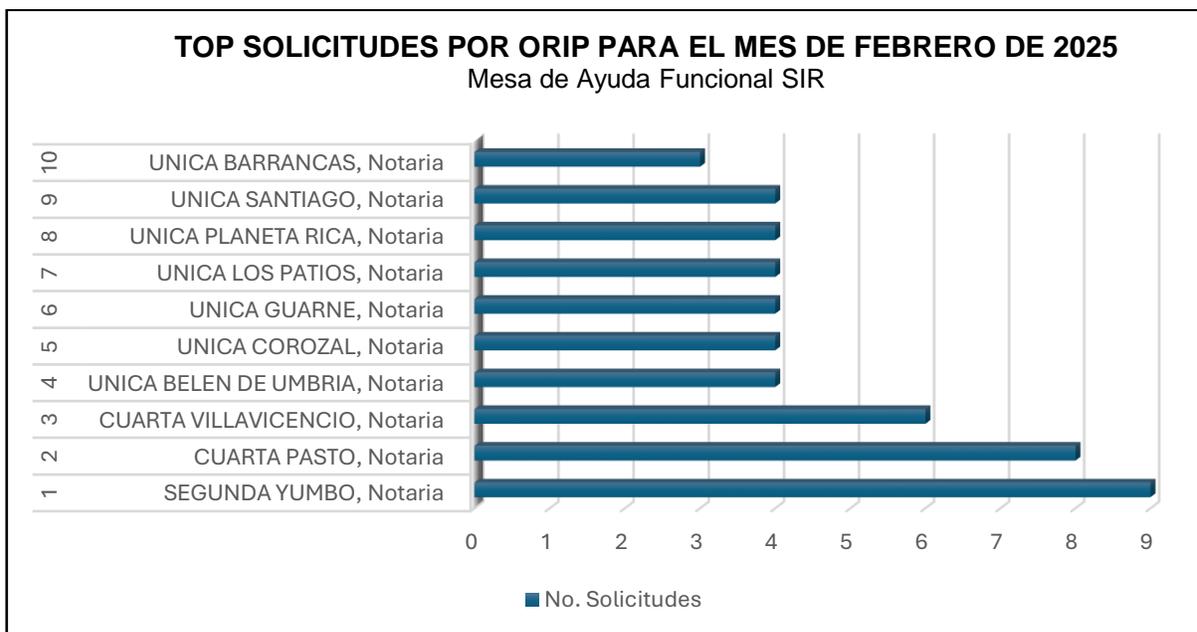
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.7 TOP 10 DE SOLICITUDES POR NOTARIA

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 notarías con mayor número de solicitudes reportadas y registradas en la herramienta de CA.

Ítem	ORIP	No. Solicitudes	Porcentaje
1	SEGUNDA YUMBO, Notaria	9	4%
2	CUARTA PASTO, Notaria	8	3%
3	CUARTA VILLAVICENCIO, Notaria	6	2%
4	UNICA BELEN DE UMBRIA, Notaria	4	2%
5	UNICA COROZAL, Notaria	4	2%
6	UNICA GUARNE, Notaria	4	2%
7	UNICA LOS PATIOS, Notaria	4	2%
8	UNICA PLANETA RICA, Notaria	4	2%
9	UNICA SANTIAGO, Notaria	4	2%
10	UNICA BARRANCAS, Notaria	3	1%

Gráfica:



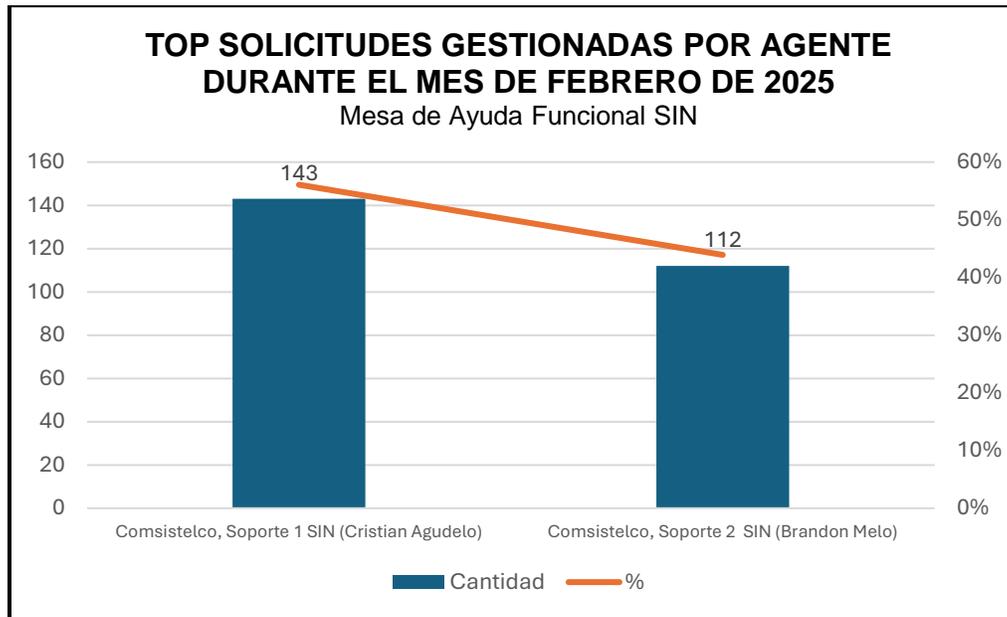
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.8 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 SIN:

SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Consistelco, Soporte 1 SIN (Cristian Agudelo)	143	56%
Consistelco, Soporte 2 SIN (Brandon Melo)	112	44%
Total	255	100%

Gráfica:



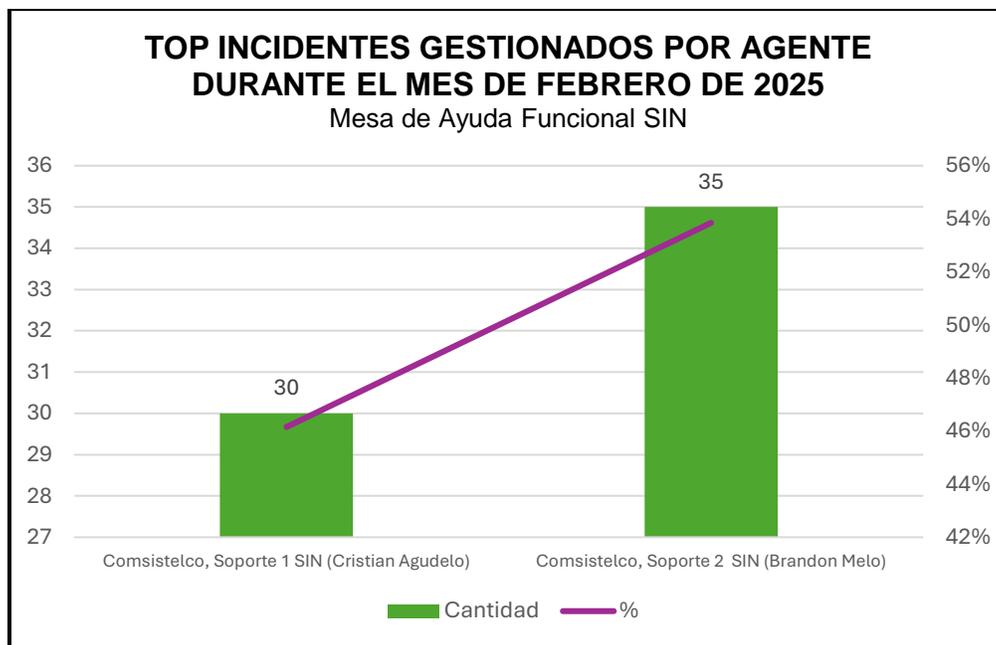
Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.9 CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE

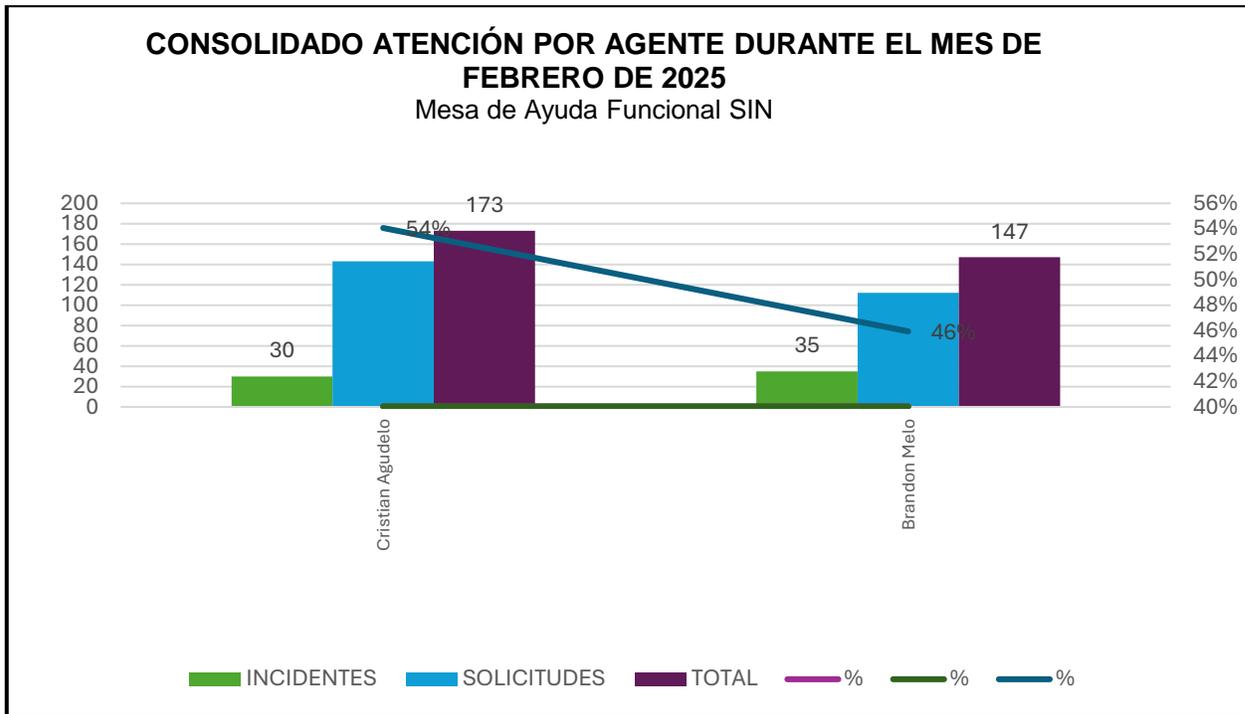
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de incidentes atendidos por cada uno de los agentes SIN:

INCIDENTES ATENDIDAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Comsistelco, Soporte 1 SIN (Cristian Agudelo)	30	46%
Comsistelco, Soporte 2 SIN (Brandon Melo)	35	54%
Total	65	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA



Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

El gráfico anterior muestra que le mayor número de atenciones se dio por parte del agente Cristian Agudelo, tanto en Solicitudes como en Incidentes con un aporte del 54% del total de atenciones en la mesa de ayuda.

1.10 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:

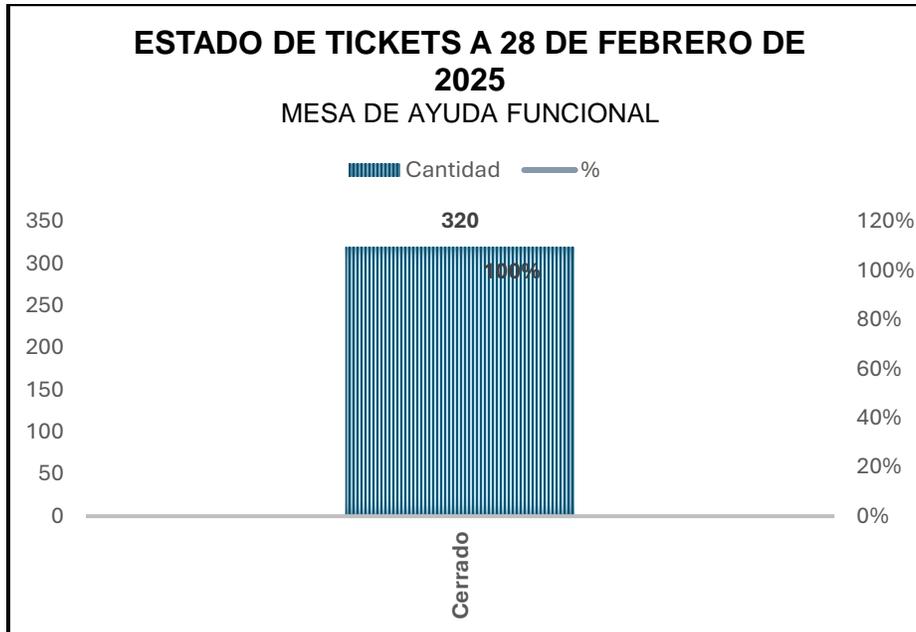
ESTADO TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	320	100%
Total	320	100%

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 24horas, en estado pendiente por cerrar, tiempo durante el cual permite realizar cambios como adjuntar documentación y realizar comentarios. A las 24horas 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 escalados a Nivel 3 o casos que se encuentran en seguimiento/proceso de solución.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Febrero_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL

	ANS	CÁLCULO	NIVEL ESPERADO	
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.	$\geq 95\%$	100%
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)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	100%

3. CONCLUSIONES

- Se evidencia el compromiso del equipo para la atención de tickets.
- Se muestra la buena gestión de casos en el periodo comprendido al mes de febrero 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, en el periodo comprendido al mes de febrero de 2025.
- Para este periodo comprendido entre el 01 al 28 de febrero de 2025, no se presentaron ANS, correspondientes a la línea 018000.
- No se presentaron casos reabiertos en el periodo entre el 01 al 28 de febrero de 2025.

4. ACCIONES DE MEJORA

- Capacitación continua al personal.
- Realizar un seguimiento regular de estos indicadores para identificar áreas de mejora.
- Fomentar reuniones periódicas para compartir conocimientos y resolver problemas comunes.

5. ANEXOS

- Base de datos SIN Febrero 2025
- Reporte de cumplimiento de ANS

Elaborado por: Wendy Tatiana Varela		Aprobó por: Olga Patricia Ome Álvarez	
Cargo: Analista de calidad y procedimientos		Cargo: Coordinadora de Proyectos	
Fecha de elaboración: 4/03/2025		Fecha de Aprobación: 4/02/2025	
Proceso: Tecnologías de la Información	Página 18 de 18	Versión: 1.0	Tipo de informe Mensual