

Bogotá DC, junio 10 de 2025

Señores:

Superintendencia de Notariado y Registro

Atn: Ing. Oscar Fabian Corredor Camargo

Supervisor Orden de compra 122449

Ciudad.

REF.: INFORME MES DE MAYO 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 mayo de 2025 conformado por:

1. Informe para la Mesa de ayuda Tecnológica (MAT)

- a. Informe MAT N1 N2 MAYO 2025
- b. Data casos N1 mayo 2025
- c. Data casos N2 mayo 2025
- d. Presentación Informe de Gestión (MAT) MAYO_2025

2. Informe para la Mesa de ayuda Funcional MAF:

- a. Informe de Gestión (MAF) mayo 2025
- b. Presentación Informe de Gestión (MAF) MAYO_2025
- c. Data casos MAF mayo 2025
- d. Casos N3 SIR mayo 2025

3. Informe NOC

- a. INFORME DE GESTIÓN MAYO 2025_ELABORADO_3_JUNIO 2025

Soportes Exalogic OVM Almacen Externos

- b. Almacenamientos Externos
- c. Performance+vServers+Exalogic+PCA+X8-2_Average+Memory-CPU+Servers_20250529_1557_COT

- d. Reporte_Atencion_casos_asignados_Especialista_95_Exalogic_Mayo_2025_Servidores_Exalogic_PCA_CCP
- e. Reporte_de_reapertura_Exalogic_Mayo_2025Servidores_Exalogic_CCP
- f. Reporte_resueltos_95_Exalogic_Mayo_2025_
- g. Reporte_tiempos_resuelto_a_cerrado_Exalogic_Mayo_2025
- h. Servidores_Exalogic_CCA
- i. Servidores_Exalogic_CCP
- j. Servidores_OVM_CCA
- k. Servidores_OVM_CCP
- l. Servidores_PCA_X8-2

Soportes conectividad WAN

- m. Casos mayo Service Manager.
- n. Reportes mayo 2025
- o. Acta Reunión Seguimiento SNR 06-05-2025
- p. Acta Reunión Seguimiento SNR 13-05-2025
- q. Acta Reunión Seguimiento SNR 21-05-2025
- r. Monitoreo FortiAnalyzer
- s. Otros casos creados a Claro mayo 2025
- t. Casos ANS CLARO FEBRERO A MAYO 2025 con indicación de evidencias

Otros Servicios

- u. error_por_status v. por_politicas x. cantidad_de_jobs y. Reporte_Operadores_DCP_SNR

4. Informe SIN

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

5. Informe Desarrollo y Seguridad mayo 2025

Sin otro particular,

Elaborado por:

Aprobado por:



Olga Patricia Ome Alvarez
Coordinadora de Proyectos
Comsistelco SAS



Oscar Fabian Corredor Camargo
Supervisor OC122449 de 2023
Coordinador Grupo Servicios Tecnológicos
Superintendencia de Notariado y Registro



Superintendencia de
Notariado y Registro



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

PROYECTO SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR

**LÍNEAS DE SERVICIO MESA DE AYUDA
TECNOLOGICA (MAT)**

PERIODO: DEL 01 AL 31 DE MAYO 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: 05 de Junio de 2025

Nombre Documento: Informe de gestión Mesa de ayuda tecnológica periodo comprendido entre el 01 al 31 de Mayo de 2025.

Contrato:

Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro

Presentado a:

Oscar Fabian Corredor Camargo
Supervisor de la Orden de Compra
Oficina Tecnologías de la Información
Superintendencia de Notariado y Registro

Presentado y Revisado por:

Olga Patricia Ome Alvarez
Gerente del Proyecto
Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

0.2	05/06/2025	Patricia Ome Coordinadora de proyectos	Revisión técnica del documento
0.3	05/06/2025	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
1.9 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	19
2. Chat Bot LÍA	20
3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS OFIMATICOS.....	24
3.1. Mantenimientos preventivos	24
3.1.1. Alistamiento de equipos nuevos a nivel nacional mayo 2025:.....	24
3.2. Administración de Garantías	24
3.3. Atención (IMACs): Instalación, Movimientos, Adición y Cambios.....	26
3. SERVICIO DE BOLSA DE REPUESTOS	26
4. CUMPLIMIENTO DE LOS ANS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA.....	27
5. DESEMPEÑO GENERAL.....	28
CONCLUSIONES	29

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 mayo al 31 de mayo 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 Mayo 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 Mayo 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 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.

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

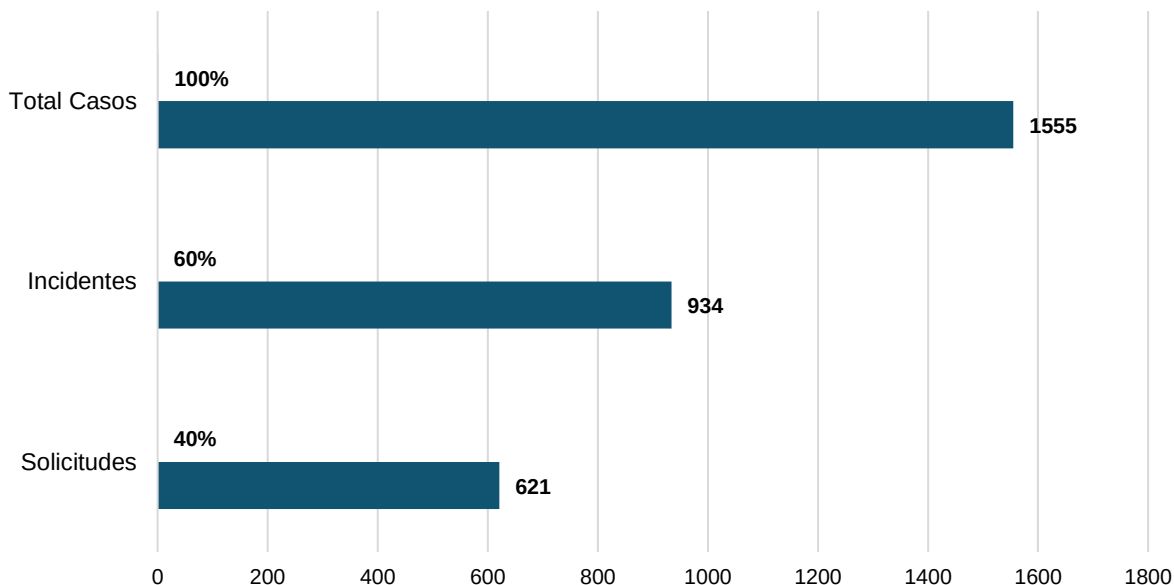
A continuación, se presentan las cantidades de casos gestionados por ticket a través de la herramienta CA Service Desk correspondiente a los grupos “MAT 1” y “MAT 2”. de la Mesa de Ayuda Tecnológica nivel 1 y nivel 2, durante el periodo comprendido entre el 01 y el 31 de mayo del año 2025.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	621	40%
Incidentes	934	60%
Total Casos	1555	100%

Gráfica:

TOTAL TICKETS MES DE MAYO 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



Fuente: Base de Datos MAYO 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 31 de Mayo de 2025, fueron el correo electrónico y el chat Bot.

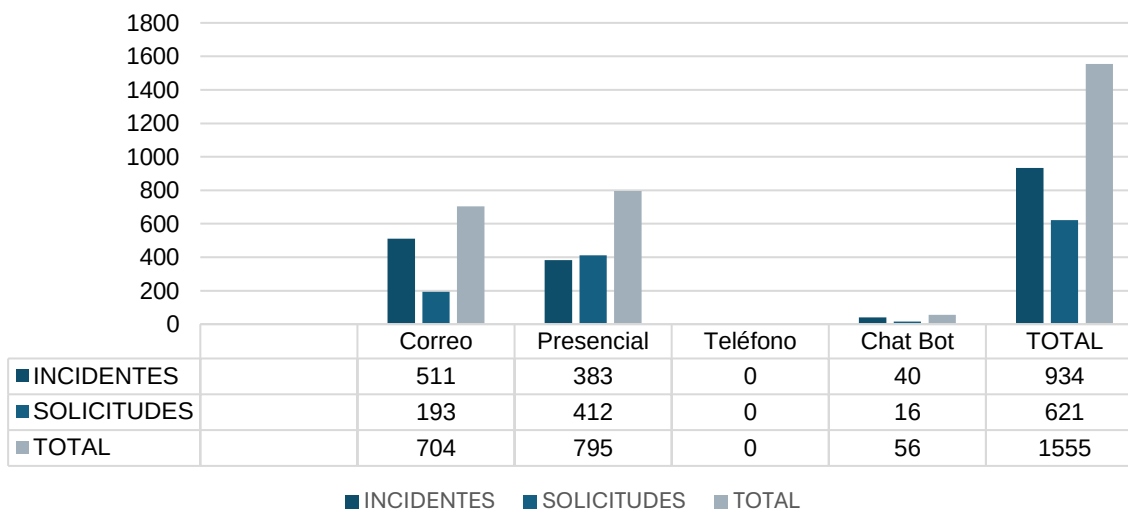
CANAL DE ATENCIÓN	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL	% PARTICIPACIÓN DEL CANAL
Correo	511	193	704	45%
Presencial	383	412	795	51%
Teléfono	0	0	0	0%
Chat Bot	40	16	56	4%
TOTAL	934	621	1555	100%

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 31 de mayo de 2025 tuvo un porcentaje de participación del 4%.

Gráfica:

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



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

1.3 COMPARATIVO TICKETS

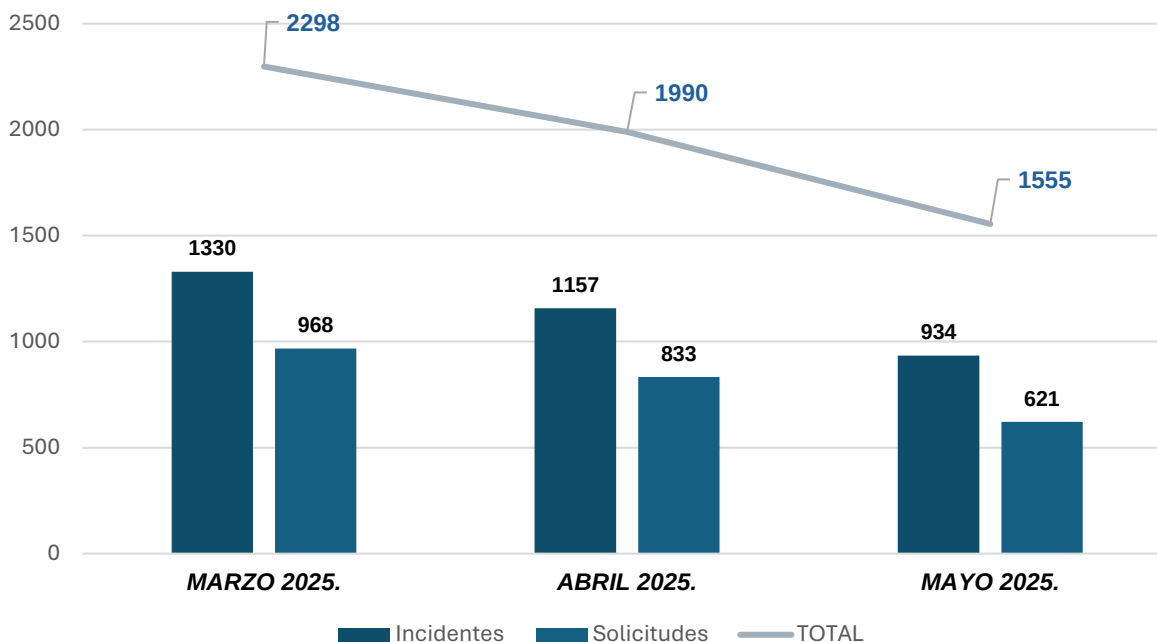
A continuación, se presenta comparativo mensual por tipo de ticket y por total de tickets para los meses de marzo, abril, y mayo de 2025.

CATEGORIA	MARZO 2025.	ABRIL 2025.	MAYO 2025.
Incidentes	1330	1157	934
Solicitudes	968	833	621
TOTAL	2298	1990	1555

Nota: Para los últimos (3) meses se tiene un promedio de 1.948 tickets, Para el mes de mayo de 2025, se observa una disminución de casos del 22 % con respecto al mes anterior.

Gráficas:

**COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET DE MARZO A MAYO
2025**
 Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2

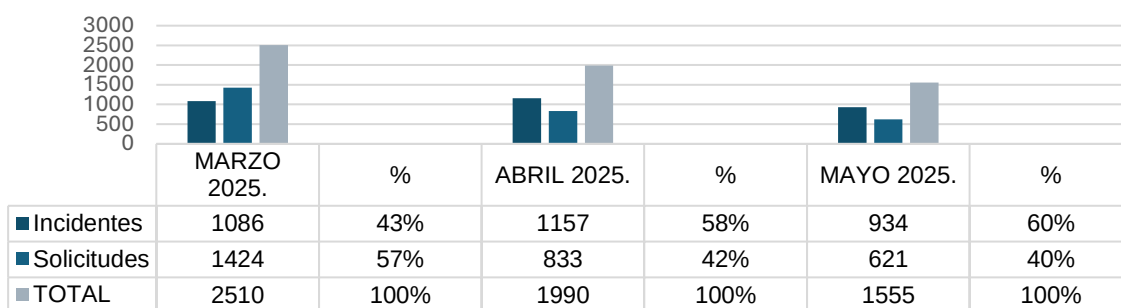


Fuente: Base de Datos MAYO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Distribución por tipo de caso:

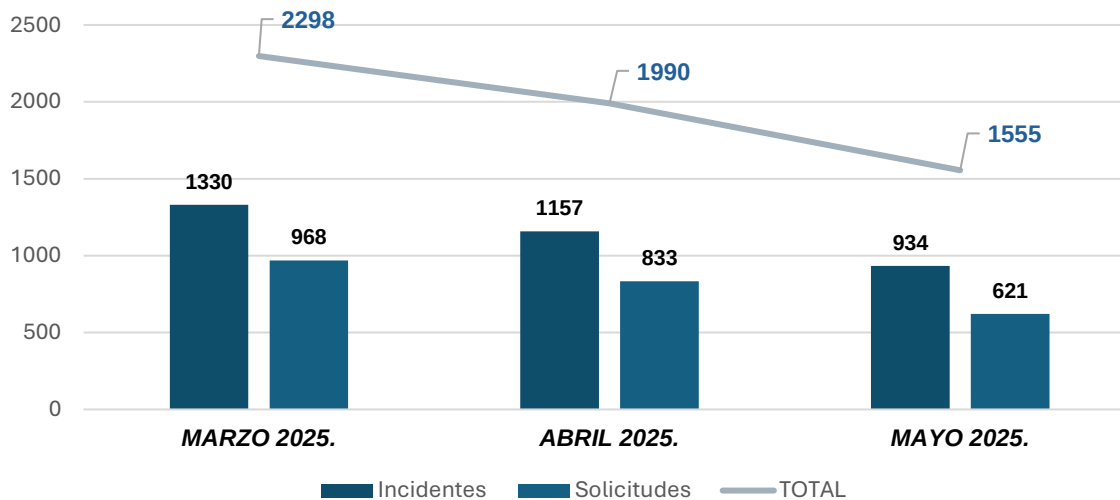
CATEGORIA	MARZO 2025.	%	ABRIL 2025.	%	MAYO 2025.	%
Incidentes	1086	43%	1157	58%	934	60%
Solicitudes	1424	57%	833	42%	621	40%
TOTAL	2510	100%	1990	100%	1555	100%

COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET MAYO 2025 Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET DE MARZO A MAYO 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

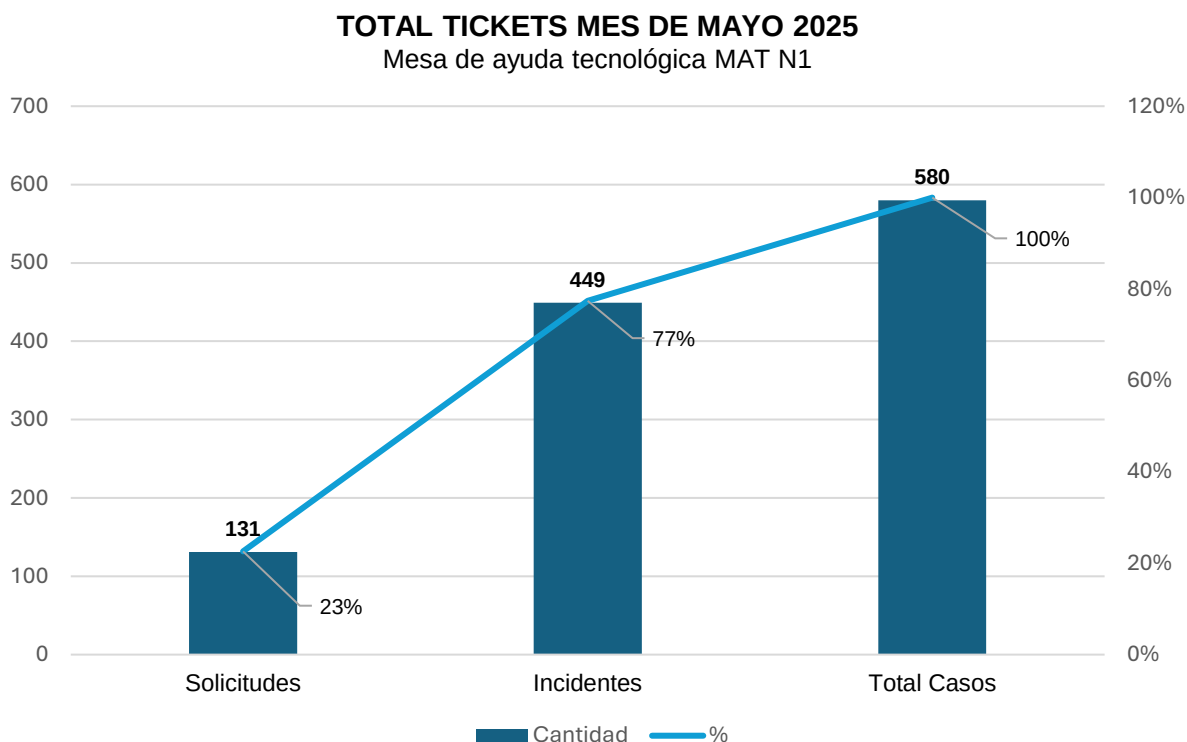
Para el mes de mayo de 2025, se puede evidenciar una disminución del 22% de casos, comparado con el mes inmediatamente anterior.

1.4 TICKETS DE SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de mayo 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	131	23%
Incidentes	449	77%
Total Casos	580	100%

Gráfica:



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

1.5 TICKETS SOPORTE NIVEL 2

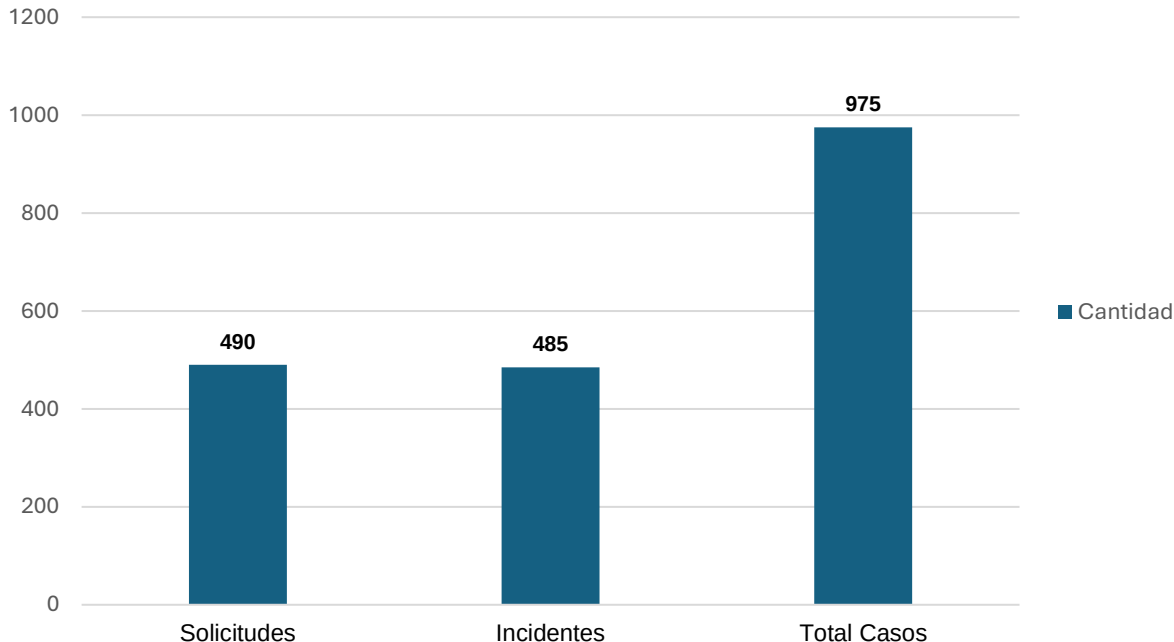
Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de mayo 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron las siguientes solicitudes e incidentes de Nivel 1.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	490	50%
Incidentes	485	50%
Total Casos	975	100%

Gráfica:

TOTAL TICKETS MES DE MAYO 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N2



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

1.6 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 1

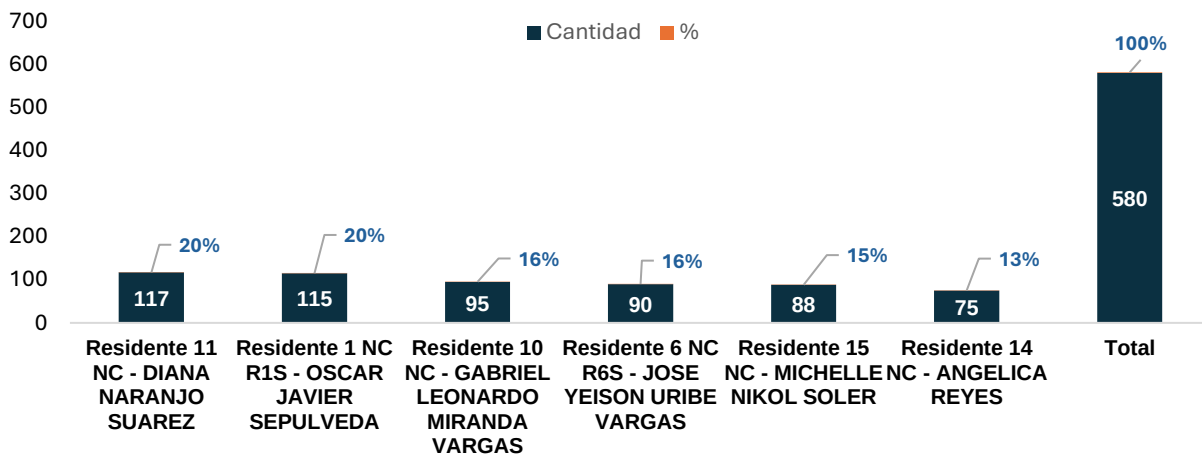
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de solicitudes e incidentes atendidos por cada uno de los agentes MAT:

Gráfica:

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Residente 11 NC - DIANA NARANJO SUAREZ	117	20%
Residente 1 NC R1S - OSCAR JAVIER SEPULVEDA	115	20%
Residente 10 NC - GABRIEL LEONARDO MIRANDA VARGAS	95	16%
Residente 6 NC R6S - JOSE YEISON URIBE VARGAS	90	16%
Residente 15 NC - MICHELLE NIKOL SOLER	88	15%
Residente 14 NC - ANGELICA REYES	75	13%
Total	580	100%

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

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

1.7 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 2

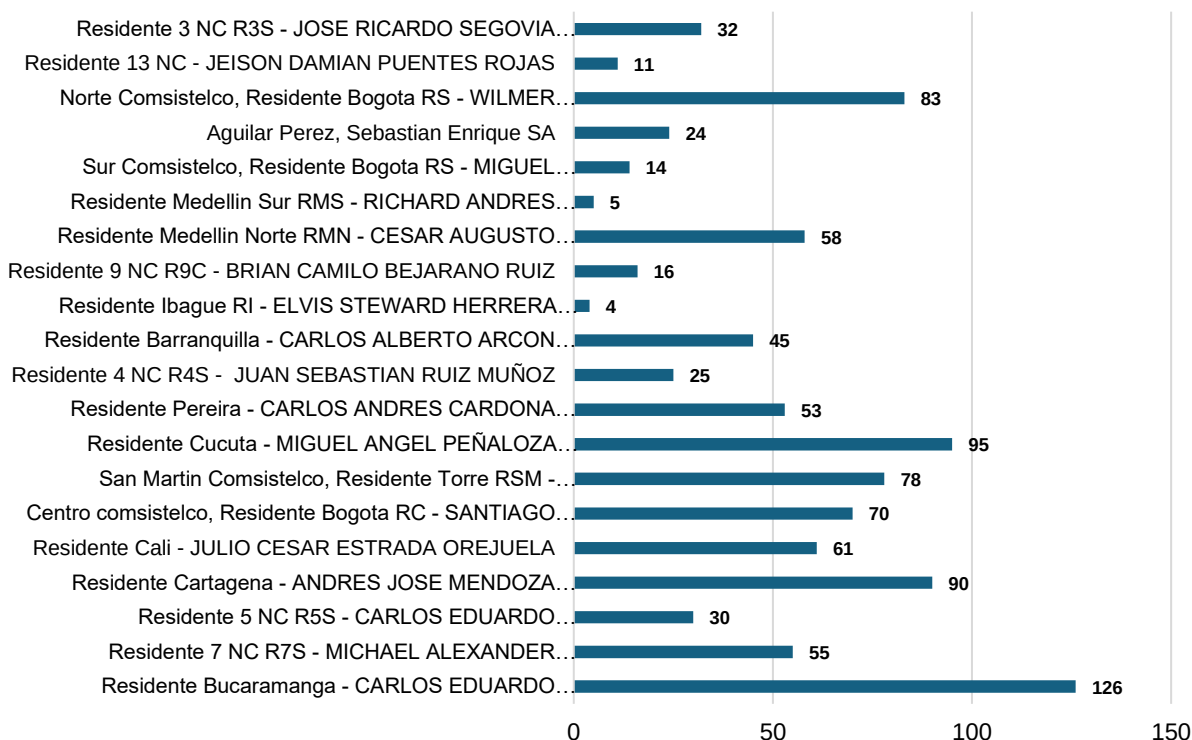
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de solicitudes e incidentes atendidos por cada uno de los agentes MAT N2:

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE	Cantidad	%
Residente Bucaramanga - CARLOS EDUARDO CORREA RAMON	126	12,9%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	55	5,6%
Residente 5 NC R5S - CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	30	3,1%
Residente Cartagena - ANDRES JOSE MENDOZA GONZALEZ	90	9,2%
Residente Cali - JULIO CESAR ESTRADA OREJUELA	61	6,3%
Centro comsistelco, Residente Bogota RC - SANTIAGO GUERRERO CHAMORRO	70	7,2%
San Martin Comsistelco, Residente Torre RSM - ANDRES FERNEY ESCOBAR CUASQUER	78	8,0%
Residente Cucuta - MIGUEL ANGEL PEÑALOZA RUGELES	95	9,7%
Residente Pereira - CARLOS ANDRES CARDONA DUQUE	53	5,4%
Residente 4 NC R4S - JUAN SEBASTIAN RUIZ MUÑOZ	25	2,6%
Residente Barranquilla - CARLOS ALBERTO ARCON MANOTAS	45	4,6%
Residente Ibagué RI - ELVIS STEWARD HERRERA OLIVAR	4	0,4%
Residente 9 NC R9C - BRIAN CAMILO BEJARANO RUIZ	16	1,6%
Residente Medellín Norte RMN - CESAR AUGUSTO ISAZA LEON	58	5,9%
Residente Medellín Sur RMS - RICHARD ANDRES LOPEZ VERGARA	5	0,5%
Sur Comsistelco, Residente Bogota RS - MIGUEL ORLANDO MUÑETON DEVIA	14	1,4%
Aguilar Perez, Sebastian Enrique SA	24	2,5%
Norte Comsistelco, Residente Bogota RS - WILMER MARCEL URREGO FARIAS	83	8,5%
Residente 13 NC - JEISON DAMIAN PUENTES ROJAS	11	1,1%
Residente 3 NC R3S - JOSE RICARDO SEGOVIA REYES	32	3,3%
Total	975	100%

Gráfica:

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

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

Los tres (3) técnicos con mayor número casos en el periodo comprendido entre el 1 al 31 de mayo de 2025 son los siguientes:

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE	Cantidad	%
Residente Bucaramanga - CARLOS EDUARDO CORREA RAMON	126	12,9%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	55	5,6%
Residente 5 NC R5S - CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	30	3,1%

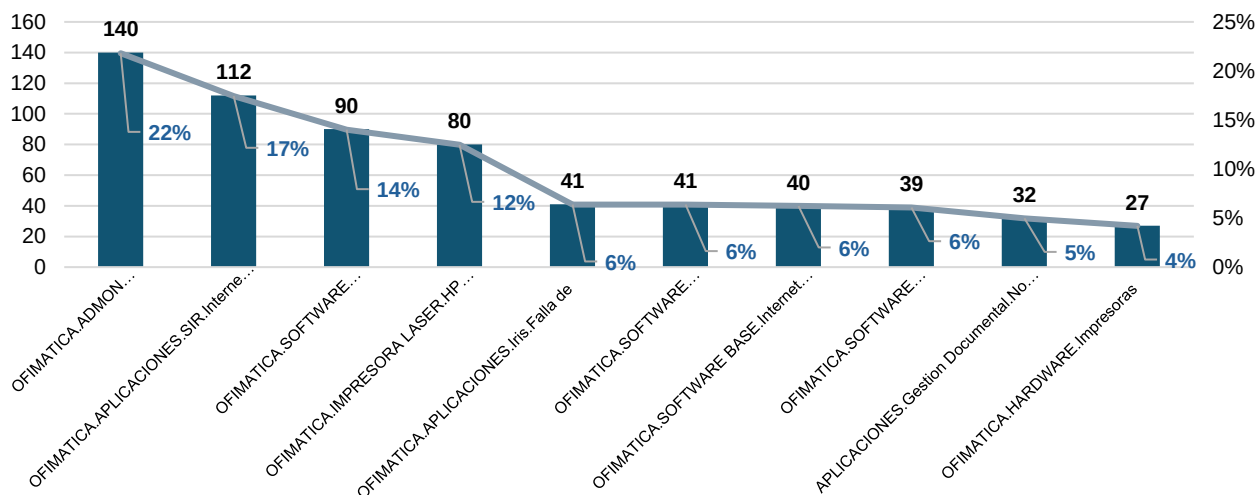
1.8 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2

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	OFIMATICA.ADMON CTAS.Cuentas.Desbloqueo de	140	22%
2	OFIMATICA.APLICACIONES.SIR.Internet Explorer	112	17%
3	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Windows.Falla de	90	14%
4	OFIMATICA.IMPRESORA LASER.HP LaserJet	80	12%
5	OFIMATICA.APLICACIONES.Iris.Falla de	41	6%
6	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Office.Falla de	41	6%
7	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Internet Explorer.	40	6%
8	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Outlook.Falla de	39	6%
9	APLICACIONES.Gestion Documental.No carga la	32	5%
10	OFIMATICA.HARDWARE.Impresoras	27	4%
Total		830	642

Gráfica:

INCIDENTES POR CATEGORIA DURANTE EL MES DE MAYO DE 2025
Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

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

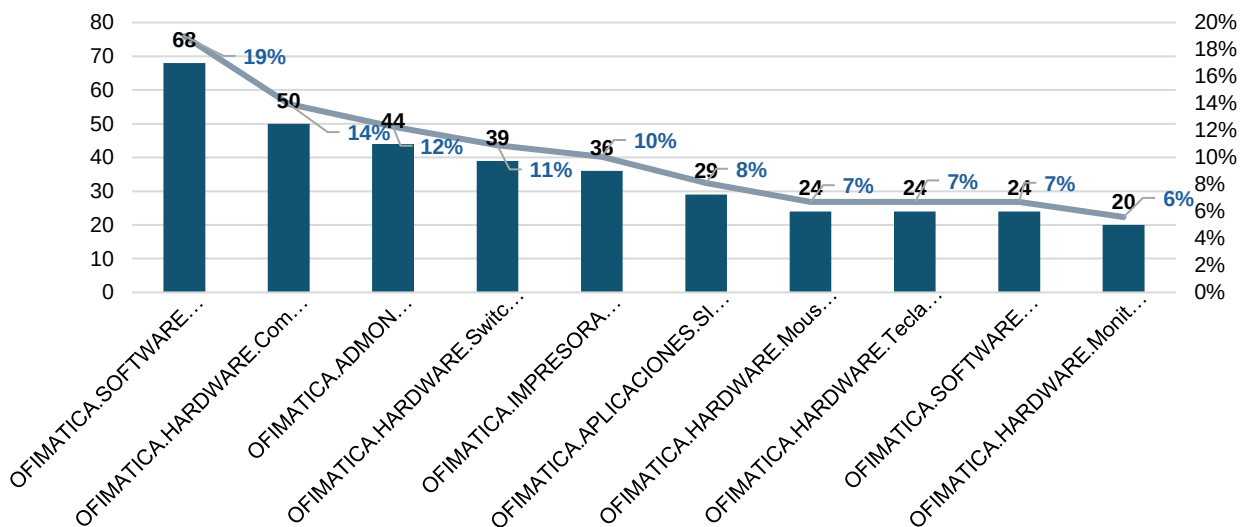
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de solicitudes registradas en la herramienta de CA por categoría.

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Windows.	68	19%
2	OFIMATICA.HARDWARE.Computador Completo.	50	14%
3	OFIMATICA.ADMON CTAS.Cuentas.Cambio de Clave	44	12%
4	OFIMATICA.HARDWARE.Switch.Concepto	39	11%
5	OFIMATICA.IMPRESORA LASER.HP LaserJet	36	10%
6	OFIMATICA.APLICACIONES.SIR.Instalación y/o	29	8%
7	OFIMATICA.HARDWARE.Mouse.Concepto	24	7%
8	OFIMATICA.HARDWARE.Teclado.Concepto	24	7%
9	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Internet Explorer.	24	7%
10	OFIMATICA.HARDWARE.Monitor.Concepto	20	6%
Total		358	100%

Gráfica:

TOP SOLICITUDES POR CATEGORIA DURANTE EL MES DE MAYO DE 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



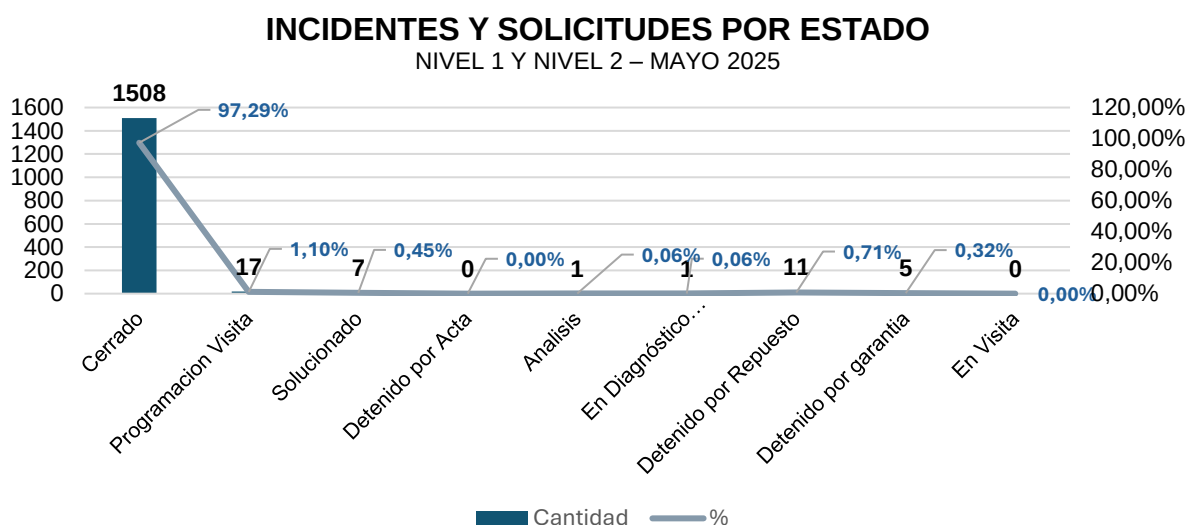
Fuente: Base de Datos MAYO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

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 MAYO 2025		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	1508	97,29%
Programación Visita	17	1,10%
Solucionado	7	0,45%
Detenido por Acta	0	0,00%
Análisis	1	0,06%
En Diagnóstico Especializado	1	0,06%
Detenido por Repuesto	11	0,71%
Detenido por garantía	5	0,32%
En Visita	0	0,00%
Análisis presupuestal por SNR	5	
Total	1550	100%

Gráfica:



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

Estado por Nivel:

NIVEL 1		NIVEL 2	
Estado actual	Total	Estado actual	Total
Cerrado	580	Cerrado	928
Detenido por Acta	0	Detenido por Acta	
Detenido por Garantía	0	Detenido por Garantía	5
Detenido por Repuesto	0	Detenido por Repuesto	11
En Diagnóstico Especializado	0	En Diagnóstico Especializado	1
En Visita	0	En Visita	
Análisis	0	Análisis	1
Programacion Visita	0	Programacion Visita	17
Solucionado	0	Solucionado	7
Análisis presupuestal por SNR	0	Análisis presupuestal por SNR	5
Total general	580	Total general	975

Nota: para el periodo comprendido entre 01 al 31 de mayo de 2025 se obtiene un porcentaje de 97,29% de tasa de cierre a corte del 31 de mayo de 2025, (11) de los casos son por repuestos que ya se pasaron para la debida aprobación y los cuales corresponden al 0,71% del total de los casos.

1.11 SERVICIOS GESTIONADOS A NIVEL NACIONAL

Nota: Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2025, no se gestionaron casos a nivel nacional

2. Chat Bot LÍA

Durante el periodo del 01 al 31 de mayo 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 31 de mayo 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	409	115	524	89%
Chat Bot	40	23	63	11%
TOTAL	449	138	587	100%

El segundo canal de comunicación, el cual es el Chat Bot Lía, en este periodo tuvo un porcentaje de participación del 4% para recepción de casos, mostrando una disminución del 2% respecto al periodo anterior.

CONVERSACIONES

Para el periodo del 01 al 16 de mayo de 2025 se registraron 639 conversaciones de las cuales 131 fueron atendidas por agentes de la mesa de ayuda tecnológica MAT, 76 fueron atendidas por otras líneas de servicio y 432 se quedaron en el Chat Bot, es decir, la conversación no alcanzo a ser atendida por uno de los agentes por abandono del usuario durante la conversación automática con el Chat Bot.

CONVERSACIONES	TOTAL	%
Conversaciones generadas	639	100%
Conversaciones atendidas por agentes	131	21

CREACIÓN CASOS

CASOS CA	TOTAL	%
Casos creados en la herramienta Service Desk CA	63	48

131 conversaciones fueron atendidas y cerradas por un agente, para las cuales se generaron un total de 63 tickets en la herramienta Service Desk Manager CA, es decir, para 68 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.

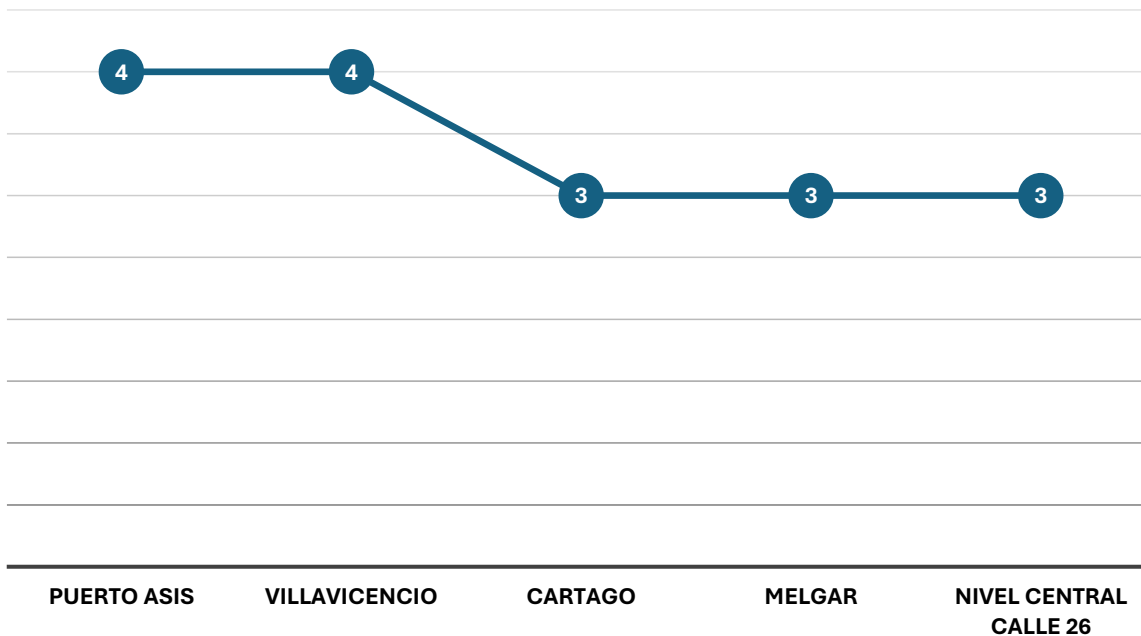
USUARIOS ATENDIDOS

CASOS CA	TOTAL	%
Número de usuarios atendidos	50	
ORIP's que han reportado casos	36	18

El total de casos creados (63) han sido generados por 50 usuarios y considerando que se tienen un total de 195 ORIP, se han recibido casos del 18% del total de las ORIP. Las ORIP que más casos han reportado son:

Orip del tiquete	Total
Puerto Asis	4
Villavicencio	4
Cartago	3
Melgar	3
Nivel Central Calle 26	3

TOP ORIP CHAT BOT MAYO 2025 MESA DE AYUDA TECNOLOGICA



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

ENCUESTAS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

ENCUESTAS	TOTAL	%
Total, conversaciones	131	100
Encuestas enviadas	48	37
Encuestas respondidas	48	37

En el siguiente cuadro se reflejan las encuestas enviadas que corresponden a los usuarios que aceptaron recibir la encuesta y corresponden al 37% 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?	3	0	0	6	39		48	(1 siendo muy insatisfecho/a y 5 siendo muy satisfecho/a)	81
2	¿Qué tan amables y atentos fueron los miembros de nuestro equipo de soporte técnico durante tu interacción con ellos?	1	1	0	7	39		48	(1 siendo poco amables y atentos y 5 siendo extremadamente amables y atentos)	81
3	¿Qué tan fácil fue para usted reportar su caso?	27	2	1	4	14		48	(1 siendo muy fácil y 5 siendo muy complicado)	29
4	¿Tiene alguna sugerencia que nos permita mejorar el servicio?	SI		NO	48			48		

1. Los resultados de la encuesta muestran que el 81% de los usuarios están muy satisfecho con la atención recibida.
2. El 81% de los usuarios califican como muy satisfechos con la amabilidad y atención del agente de soporte técnico que los atendió.
3. El 29% de los usuarios califican como muy complicado reportar el caso.

3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS OFIMATICOS

3.1. Mantenimientos preventivos

Durante el mes de mayo 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 mayo 2025:

Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2025, no se gestionaron casos a nivel nacional

3.2. Administración de Garantías

Durante el mes de mayo de 2025, se presentaron dos (2) casos de servicios de garantías según la siguiente relación:

Ítem	Ticket SNR	Empresa garantía	ORIP	Categoría	Fecha creación de ticket	Estado
1	670018	Sumimas	Puerto Inírida	Impresora	5/05/2025	Pendiente envío
2	670386	Sumimas	Armero	Impresora	6/05/2025	Solucionado
3	670844	Sumimas	Bogotá Centro	Impresora	7/05/2025	Solucionado
4	670347	Sumimas	Villavicencio	Impresora	12/05/2025	Solucionado
5	670285	Sumimas	Villavicencio	Impresora	12/05/2025	Solucionado
6	672731	Sin cobertura	La Dorada	CPU	16/05/2025	Solucionado
7	671858	Sumimas	Magangué	Impresora	21/05/2025	Solucionado
8	672068	Sumimas	Zipaquirá	Impresora	19/05/2025	En curso
9	673275	Sumimas	Zipaquirá	Impresora	22/05/2025	Solucionado



Ítem	Ticket SNR	Empresa garantía	ORIP	Categoría	Fecha creación de ticket	Estado
10	654357	Sumimas	Santa Marta	CPU	22/05/2025	Pendiente envío
11	673429	Sumimas	Fusagasugá	Escáner	22/05/2025	Pendiente envío
12	674544	Sumimas	Puerto Tejada	Impresora	30/05/2025	En curso
13	674891	Sumimas	Orocué	Impresora	30/05/2025	En curso

Nota: Al corte del 31 de mayo de 2025, el 54% de los casos se encuentra en estado de “Solucionado” y el 23% se encuentra en estado: “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

ESTADO	CANTIDAD	%	ELEMENTO	CANTIDAD	%
En curso	3	23%	Escaner	1	8%
Solucionado	7	54%	CPU	2	15%
Pendiente por repuesto	0	0%	Teclado	0	0%
Pendiente envío	3	23%	Monitor	0	0%
Kit pendiente	0	0%	Impresora	10	77%
Total	13	100%	Total	13	100%

Nota: Para mayo de 2025, se incluye la distribución por categoría, destacando que las impresoras representan el mayor porcentaje, con un 77% del total de los casos.

A continuación, se muestra un comparativo de las garantías reportadas para el último trimestre que comprende los meses de: marzo, abril y mayo de 2025:

	GARANTÍAS		
TOTAL MES	MARZO 2025.	ABRIL 2025.	MAYO 2025.
	19	2	13

Gráfica:



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

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

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

3.4 SERVICIO DE BOLSA DE REPUESTOS

Se confirma que para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2025, se entregaron repuestos relacionados en la planilla No. 19, la cual suma un total de \$ **35.700.000,00** incluido IVA.

3.5 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.	$\geq 95\%$	97,59%
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)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	100%
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)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.}$	$\geq 95\%$	95,90%

- 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 mayo de 2025.

4 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:

4.4 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.

4.5 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 gestión de tickets 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 31 de mayo de 2025.
- Se muestra la buena gestión de casos en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo 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 equipo, mejoras en la documentación de casos, entre otros.

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: 04 de Junio de 2025	Fecha de Aprobación: 05 de Junio de 2025		
Proceso: Mesa de ayuda Tecnológica	Página 29 de 29	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 31 de mayo de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL I Y NIVEL II, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS OFIMÁTICOS, SUMINISTRO DE REPUESTOS, SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO.	
Fecha: 03 de junio de 2025	Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio MAF
Contrato:	Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro
Presentado a: Oscar Fabian Corredor Camargo Supervisor de la Orden de Compra Oficina Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro	Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Alvarez Gerente del Proyecto Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	3/06/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	03/06/2025	Wendy Varela Analista de Calidad y Procedimientos	Actualización del documento

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I	5
1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1	5
1.2. COMPARATIVO TICKETS	6
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
1.6. TOP 10 DE INCIDENTES POR ORIP	13
1.7. TOP 10 DE SOLICITUDES POR ORIP	15
1.8. CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE	17
1.9. CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE	18
1.10. LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL I	20
2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL	21
3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO	22
4. ACCIONES DE MEJORA	23
5. ANEXOS	23

INTRODUCCION

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

OBJETIVOS

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

ALCANCE

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

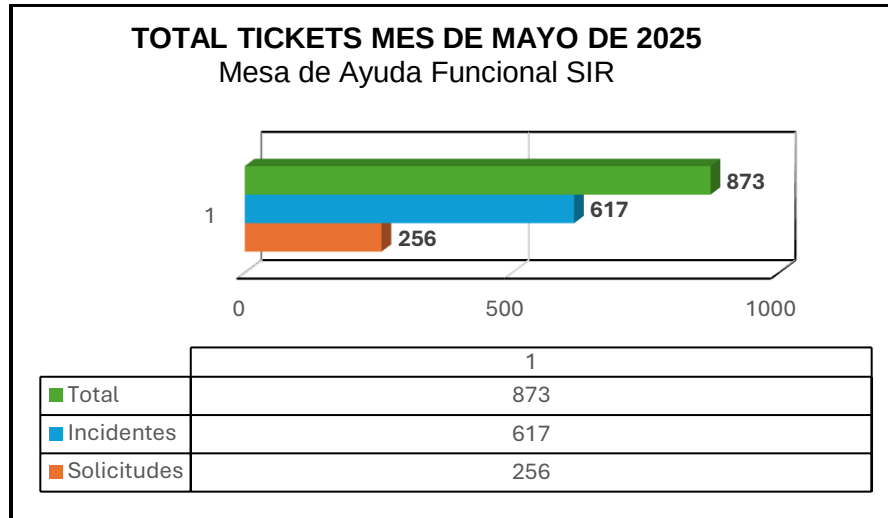
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I

1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de mayo 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	256	29%
Incidentes	617	71%
Total	873	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

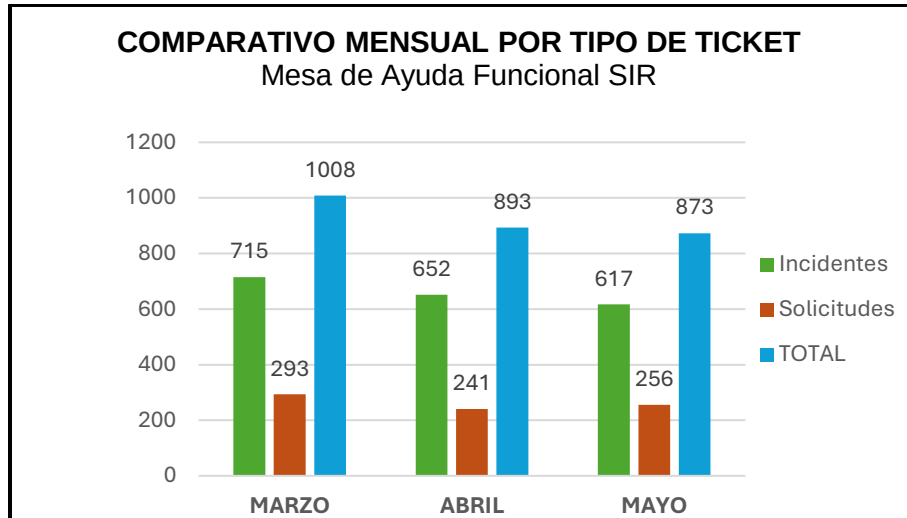
La gráfica anterior muestra que, durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de mayo de 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron 256 solicitudes que representaron el 29% y 617 incidentes que representaron el 71% para un total de 873 casos 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 marzo, abril y mayo de 2025.

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	MARZO	ABRIL	MAYO
Incidentes	715	652	617
Solicitudes	293	241	256
TOTAL	1008	893	873

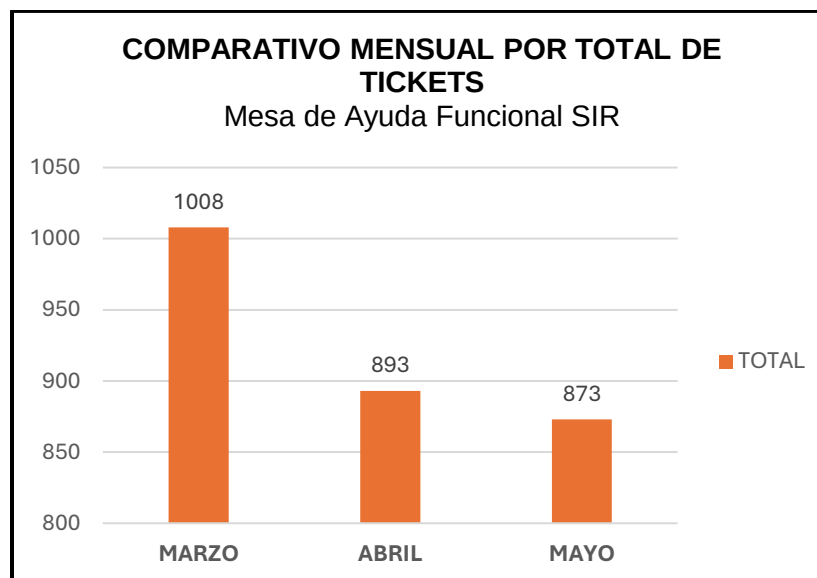
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_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 Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

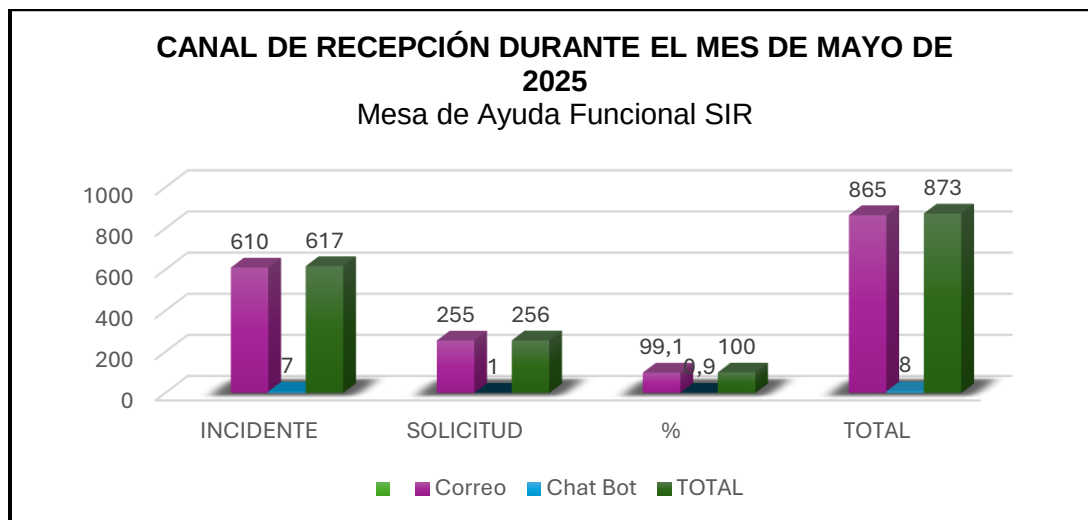
La gráfica anterior muestra el comparativo de tres meses de gestión de la Mesa de Ayuda Funcional SIR nivel 1, se denota un descenso en el total de tickets representado en el 2% respecto al mes de abril.

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

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

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	%	TOTAL
Correo	610	255	99,1	865
Chat Bot	7	1	0,9	8
TOTAL	617	256	100	873

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

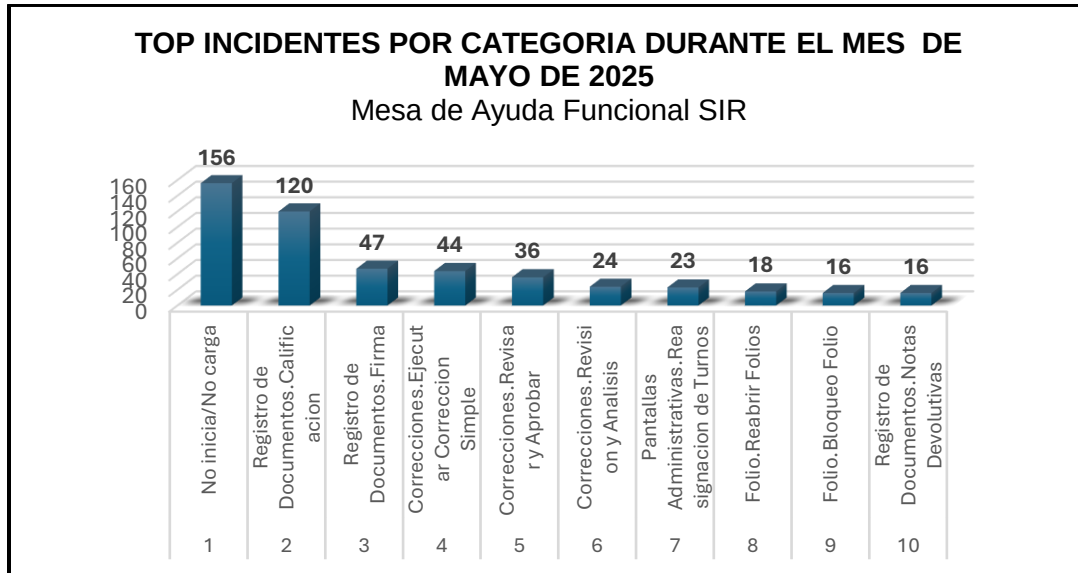
El canal de comunicación Chat Bot estuvo disponible hasta el día 16 de mayo, el cual representó un porcentaje 0.9%.

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	156	25%
2	Registro de Documentos.Calificacion	120	19%
3	Registro de Documentos.Firma	47	8%
4	Correcciones.Ejecutar Correccion Simple	44	7%
5	Correcciones.Revisar y Aprobar	36	6%
6	Correcciones.Revision y Analisis	24	4%
7	Pantallas Administrativas.Reasignacion de Turnos	23	4%
8	Folio.Reabrir Folios	18	3%
9	Folio.Bloqueo Folio	16	3%
10	Registro de Documentos.Notas Devolutivas	16	3%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que las tres primeras categorías son:

***No inicia/No carga**

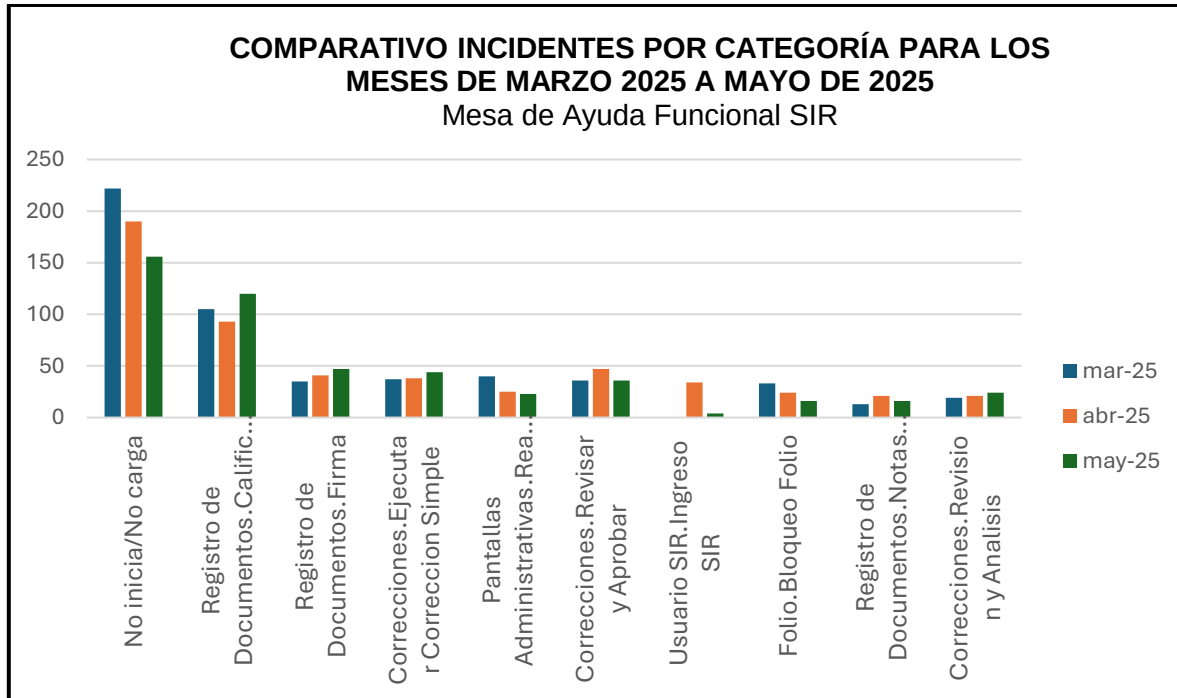
***Registro de Documentos.Calificacion**

***Registro Documentos.Firma**

La primera categoría representa el 31% de incidentes del Top.

Las tres primeras categorías representan el 65% de incidentes del Top.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_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**

***Registro de Documentos. Firma.**

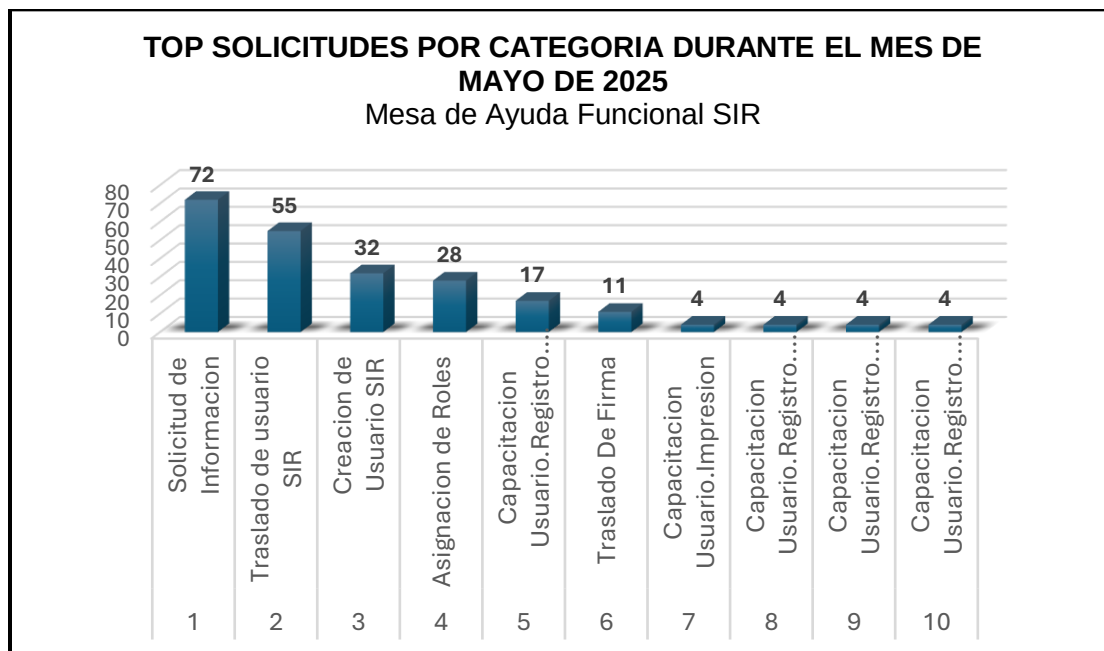
1.5. TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I

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	72	28%
2	Traslado de usuario SIR	55	21%
3	Creacion de Usuario SIR	32	13%

4	Asignacion de Roles	28	11%
5	Capacitacion Usuario.Registro.Solicitud (N E, Liquidacion,	17	7%
6	Traslado De Firma	11	4%
7	Capacitacion Usuario.Impresion	4	2%
8	Capacitacion Usuario.Registro.Certificados Asociados	4	2%
9	Capacitacion Usuario.Registro.Confrontar	4	2%
10	Capacitacion Usuario.Registro.Entrega	4	2%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

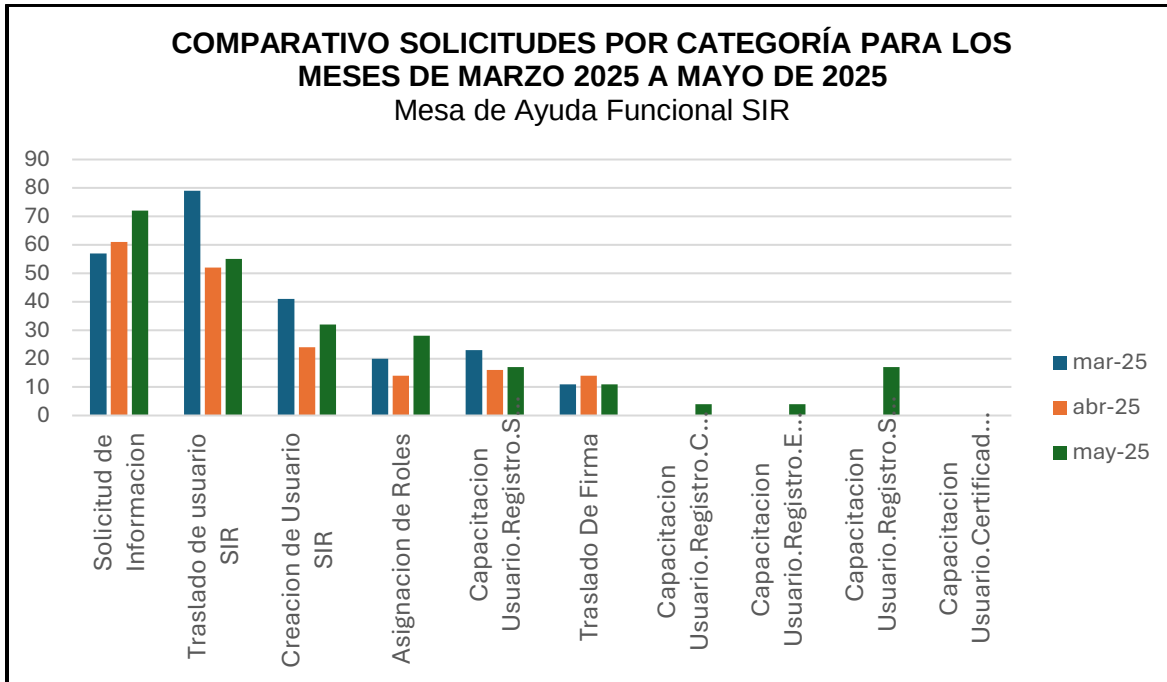
***Solicitud de Información**

***Traslado de usuario SIR**

***Creación de Usuario SIR**

Las cuales representan el 70% de las categorías de solicitudes del Top

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_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 marzo 2025 a mayo de 2025.

Los tres primeros lugares están las categorías de:

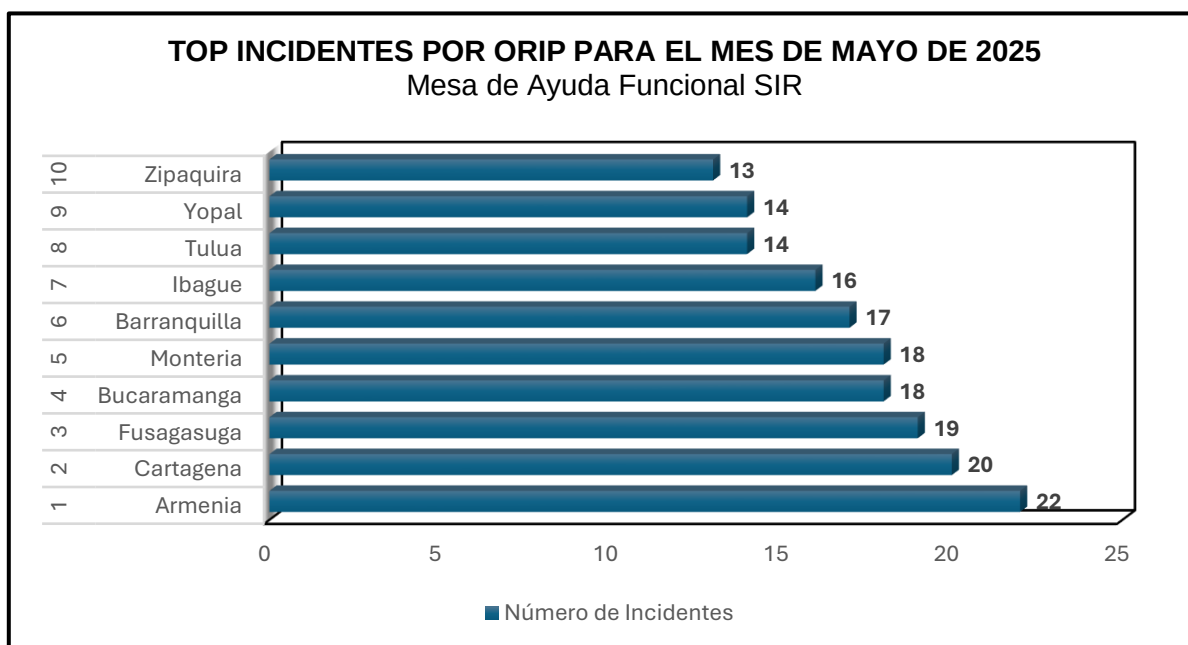
- *Solicitud de Información.
- *Traslado de Usuarios SIR.
- *Creación de Usuario SIR

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	Armenia	22	3,6%
2	Cartagena	20	3,2%
3	Fusagasuga	19	3,1%
4	Bucaramanga	18	2,9%
5	Monteria	18	2,9%
6	Barranquilla	17	2,8%
7	Ibague	16	2,6%
8	Tulua	14	2,3%
9	Yopal	14	2,3%
10	Zipaquira	13	2,1%

Gráfica:

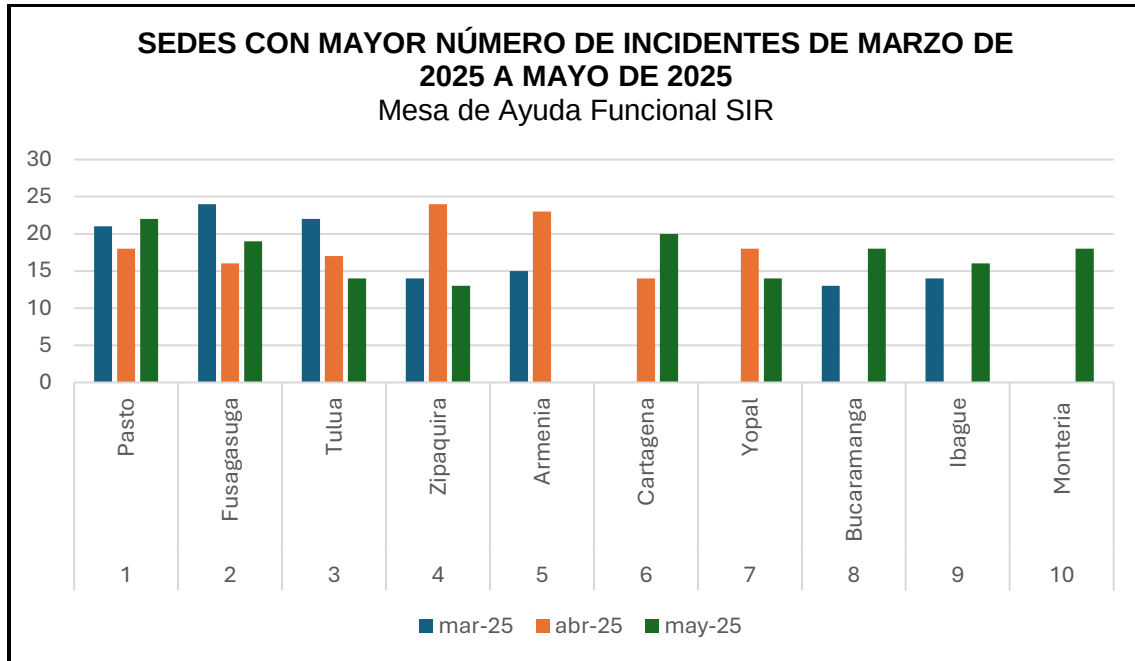


Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

Las ORIP en los tres (3) primeros lugares son **Armenia, Cartagena, Fusagasuga**.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_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, Fusagasuga y Tulua.

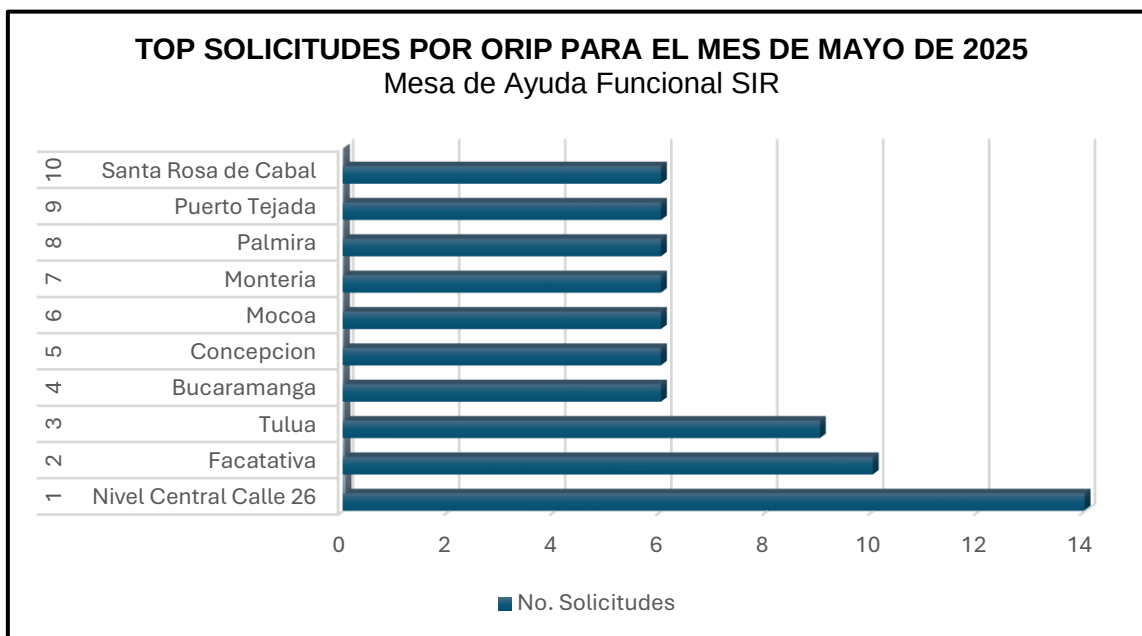
1.7. TOP 10 DE SOLICITUDES POR ORIP

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	14	5%
2	Facatativa	10	4%
3	Tulua	9	4%
4	Bucaramanga	6	2%
5	Concepcion	6	2%
6	Mocoa	6	2%
7	Montería	6	2%

8	Palmira	6	2%
9	Puerto Tejada	6	2%
10	Santa Rosa de Cabal	6	2%

Gráfica:

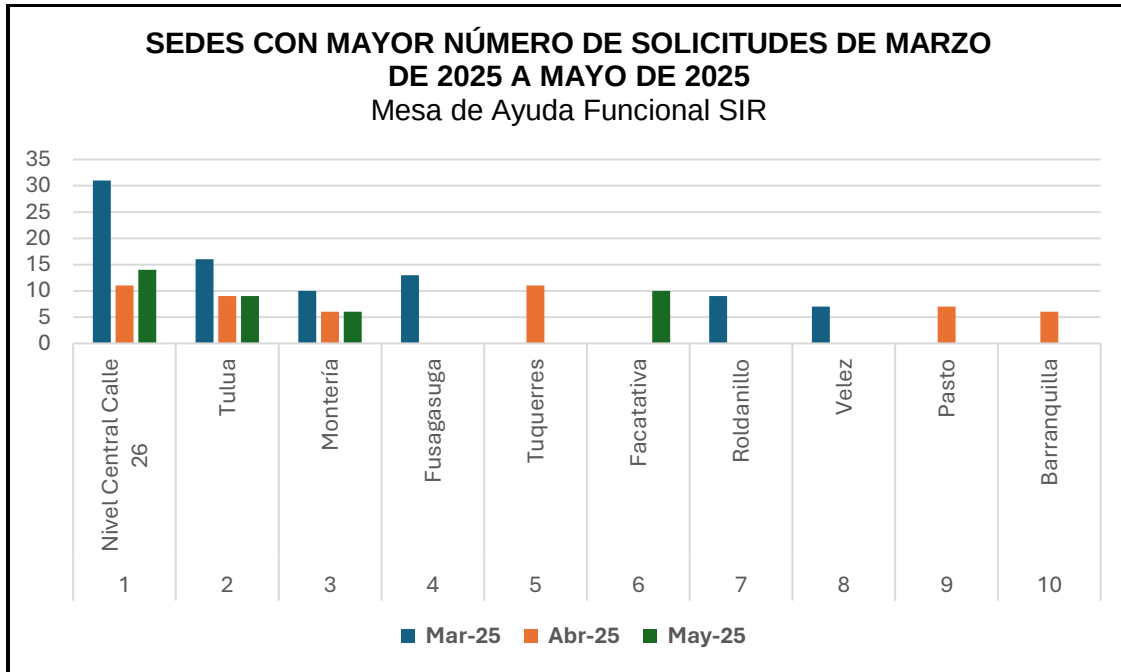


Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

- **Nivel Central Calle 26**
- **Facatativa**
- **Tuluá**

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

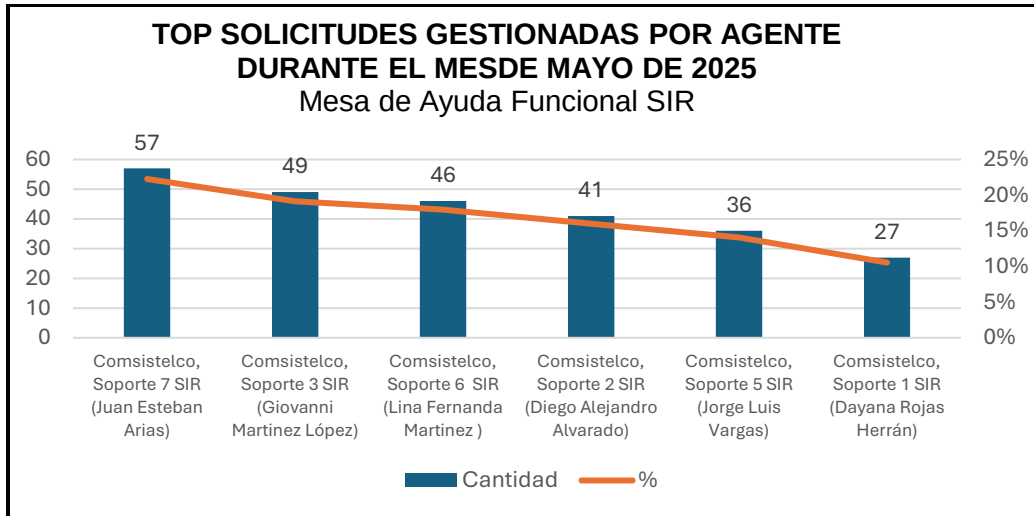
La gráfica muestra el comparativo de solicitudes por ORIP para el último trimestre donde se observa que el 70% de las ORIP no presentan recurrencia durante el periodo.

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 7 SIR (Juan Esteban Arias)	57	22%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martinez López)	49	19%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martinez)	46	18%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	41	16%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	36	14%
Comsistelco, Soporte 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	27	11%
Total	256	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

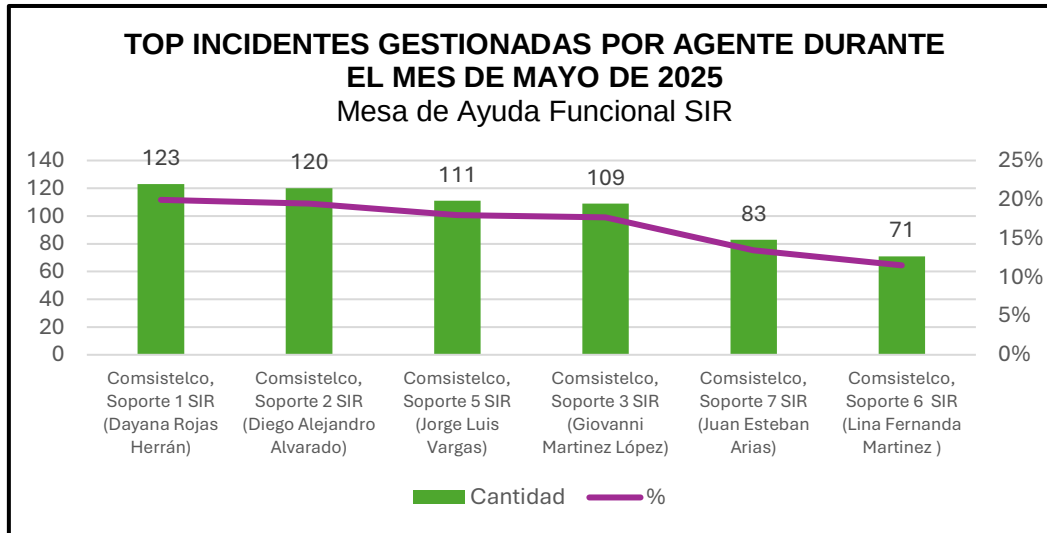
La gráfica muestra que, durante el mes de mayo, los agentes con mayor número de solicitudes gestionadas fueron Juan Esteban Arias y Giovanni López.

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)	123	20%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	120	19%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	111	18%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	109	18%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	83	13%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martínez)	71	12%
Total	617	100%

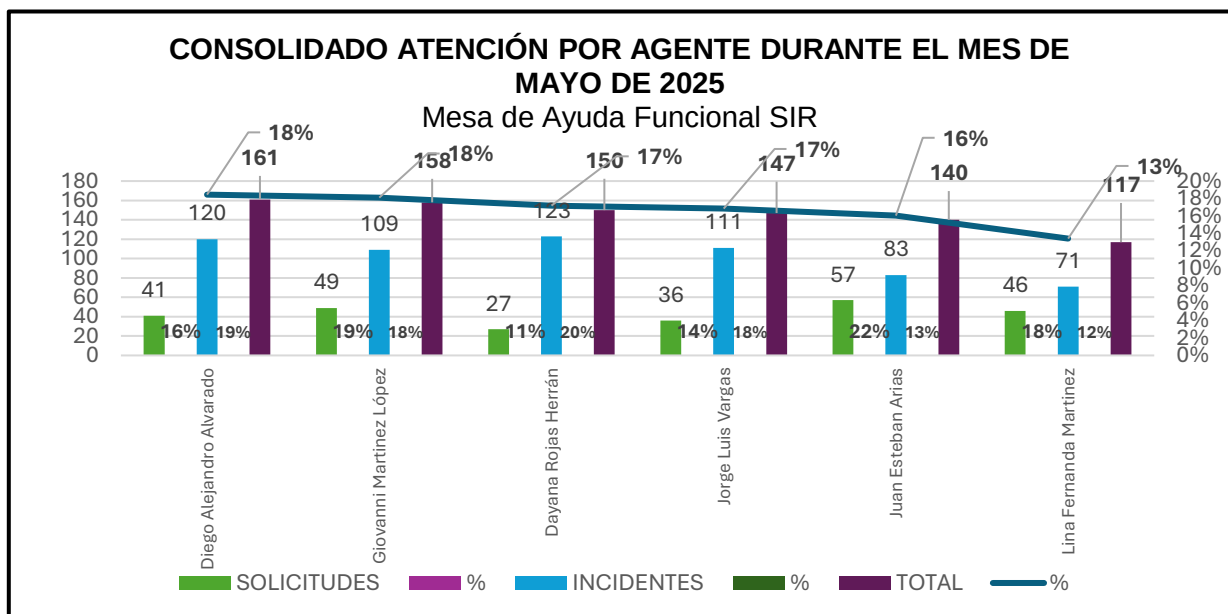
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_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 Diego Alvarado.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Mayo_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 Diego Alejandro Alvarado, Giovanni Martínez y Dayana Rojas con un aporte del 18%, 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:

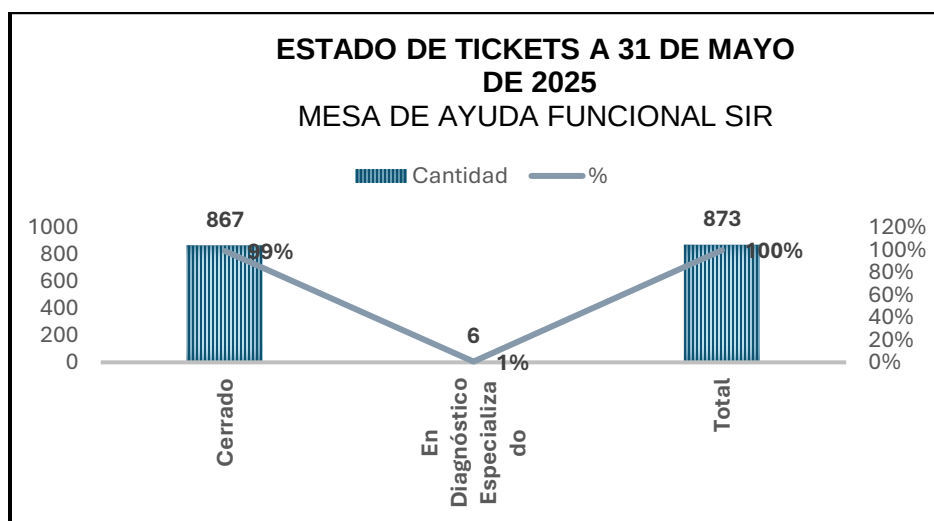
ESTADO DE TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	867	99%
En Diagnóstico Especializado	6	1%
Total	873	100%

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 Mayo_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.	$\geq 95\%$	99.68%
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.	$\geq 95\%$	99.61%
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)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	99.31%

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

3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

3.1. CASOS AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT

Durante el mes de mayo se entregaron informes semanales de los casos que se reportan a la MAF por parte de la Agencia Nacional de Tierras.

3.2. CASOS ESCALADOS A NIVEL 3 A 31 DE MAYO DE 2024

Durante el mes de mayo de 2025 se trasladaron y gestionaron 658 casos en el Nivel 3 con un aumento del 0,9% respecto al mes de abril de 2025.

3.3. CRISTIAN DAVID GARCÍA

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

3.4. MIGRACIONES

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

3.5. AGENTES

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

4. ACCIONES DE MEJORA

- Se realizaron reuniones de seguimiento.
- Devoluciones de Nivel 3 con mejora para el mes de mayo.
- Casos que no general ticket y su gestión.

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 mayo de 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, para el mes de mayo de 2025.
- Para este periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2025, no se presentaron ANS, correspondientes a la línea 018000.
- No se presentaron casos reabiertos en el periodo entre el 01 al 31 de mayo de 2025.

5. ANEXOS

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

Elaborado por: Wendy Tatiana Varela	Aprobó por: Olga Patricia Ome Alvarez		
Cargo: Analista de calidad y procedimientos	Cargo: Coordinadora de Proyectos		
Fecha de elaboración: 3 de junio de 2025	Fecha de Aprobación: 3 de junio de 2025		
Proceso: Tecnologías de la Información	Página 23 de 23	Versión: 1.0	Tipo de informe Mensual

	Reporte de Actividades
	Mes Mayo 2025 Cristian David Garcia Montoya

 Fecha	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado	Observaciones
02-05-2025	Aprovisionamiento servidor local WLS 14.1.1	Instalación de WebLogic 14.1.1, creación del dominio sir-local-dev (AdminServer + 2 Managed Servers) y script WLST para replicar el dominio.	Cristian García	02-05-2025	02-05-2025	Completada	Primer arranque sin aplicaciones; baseline documentado.
03-05-2025	Limpieza de dependencias Versant	Retiro definitivo de jars versant-* y clases enhanced; recompilación completa con DataNucleus.	Cristian García	03-05-2025	03-05-2025	Completada	EAR reducido 12 MB; eliminación de warnings de metadatos duplicados.
05-05-2025	Configuración datasource jdbc/sir-jndi	Alta de datasource XA (usuario SIR) en sir-local-dev; prueba de conexión exitosa.	Cristian García	05-05-2025	05-05-2025	Completada	Pool ini = 5, máx = 60; métricas en consola WLS OK.
06-05-2025	Refactor Administrador PM Hermod	Unificación del método init() con la versión de Forseti (carga estándar/JNDI, logs, manejo de excepciones JDO).	Cristian García	06-05-2025	06-05-2025	Completada	DAO tests de Hermod pasan contra DataNucleus 6.0.1.
07-05-2025	Creación archivo gov. sir. datanucleus. hermod. properties	Nuevo properties con PMF DataNucleus y claves actualizadas; constante FILE_JDO_PROPERTIES ajustada.	Cristian García	07-05-2025	07-05-2025	Completada	Hermod deja de buscar clases Versant en runtime.
08-05-2025	Despliegue EAR en sir-local-dev	Deployment de SIR EAR (Forseti, Fenrir, Hermod, Gateway, Web); resolución de duplicados en class-path.	Cristian García	08-05-2025	08-05-2025	Completada	Aplicación levanta sin ClassNotFound; JNDI Tree verificado.
11-05-2025	Ajuste flujo de autenticación principal	Se corrigió la gestión de conexión en el login para cerrar la JDBC reservada antes de operaciones JDO, evitando el error "Conexión reservada...".	Cristian García	11-05-2025	11-05-2025	Completada	Excepción desaparecida en pruebas funcionales.

13-05-2025	Smoke tests locales	Ejecución de 28 casos (login, creación de turno, consulta de procesos) sobre sir-local-dev.	Cristian García	13-05-2025	13-05-2025	Completada	Todos OK; heap uso < 70 % en carga ligera.
15-05-2025	ETL Python para sincronía JDO-BD	Desarrollo de script Python que analiza .jdo y genera CSV con campos obligatorios y relaciones faltantes para garantizar coincidencia con la BD.	Cristian García	15-05-2025	16-05-2025	Completada	CSV base carga en QA; ETL versionado en repositorio etl-build-jdo.
19-05-2025	Aprovisionamiento dominio sir-QA	Clonado de dominio local en VM QA; configuración nodos, datasource, JMS y certificados TLS.	Cristian García	19-05-2025	19-05-2025	Completada	QA y DEV homogéneos; checklist puertos/salud OK.
20-05-2025	Deploy build DN 6.0.1 en QA	Despliegue del EAR compilado con DataNucleus 6.0.1; smoke suite en QA.	Cristian García	20-05-2025	21-05-2025	Pendiente	Dos warnings de metadatos (Estacion.java) pendientes de ajuste.
27-05-2025	Prueba de rendimiento JMeter (250 VU)	Ejecución de plan de carga sobre sir-QA (2 nodos, 12 GB RAM c/u); medición TPS y GC.	Cristian García	27-05-2025	27-05-2025	En proceso	GC > 1,2 s a pico; decisión de subir heap a 16 GB.
28-05-2025	Ajuste JVM / GC	Heap 16 GB, G1 GC, -XX:MaxGCPauseMillis=200; redeploy y retest carga media.	Cristian García	28-05-2025	29-05-2025	En proceso	GC promedio < 450 ms; repetir prueba pico para validar.
30-05-2025	Revisión final QC mayo	Consolidación de hallazgos QA y checklist de liberación para pase a Pre-Producción.	Cristian García	30-05-2025	30-05-2025	Pendiente	Sujeto a resultado del retest de carga del 29-05.



Dora Esperanza Pachon

Supervisora del Contrato - Superintendencia de Notariado y Registro.



Cristian David Garcia

Lider de Desarrollo y Seguridad - Comsistelco



Superintendencia de
Notariado y Registro



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**PROYECTO SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR**

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

PERIODO: 01 al 31 de mayo de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL I Y NIVEL II, MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS OFIMÁTICOS, SUMINISTRO DE REPUESTOS, SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE DATOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO.	
Fecha: 08 de mayo de 2025	Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio SIN
Contrato:	Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro
Presentado a: Oscar Fabian Corredor Camargo Supervisor de la Orden de Compra Oficina Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro	Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Alvarez Gerente del Proyecto Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	09/05/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	30/08/2024	Wendy Varela Analista de Calidad y Procedimientos	Actualización del documento

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I	5
1.1 TICKETS SOPORTE NIVEL 1	5
1.2 COMPARATIVO TICKETS	6
1.3 CANALES USADOS POR LAS NOTARIAS PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL I.....	7
1.4 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I.....	8
1.5 TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I.....	9
1.6 TOP 10 DE INCIDENTES POR NOTARIA.....	10
1.7 TOP 10 DE SOLICITUDES POR NOTARIA	11
1.8 CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE.....	12
1.9 CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE.....	13
1.10 LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL I.....	15
2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL	16
3. CONCLUSIONES.....	17
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 Notarial – SIN, para lo cual se contempla: Atender las incidencias, solicitudes y eventos a través del correo electrónico institucional: soporte.sin@supernotariado.gov.co, a través de la línea 018000910034 establecida para tal fin. Además, prestar los servicios de nivel I, se debe realizar escalamiento a nivel II y III o a quien corresponda cuando la solución requiere de la intervención de otras áreas de la entidad.

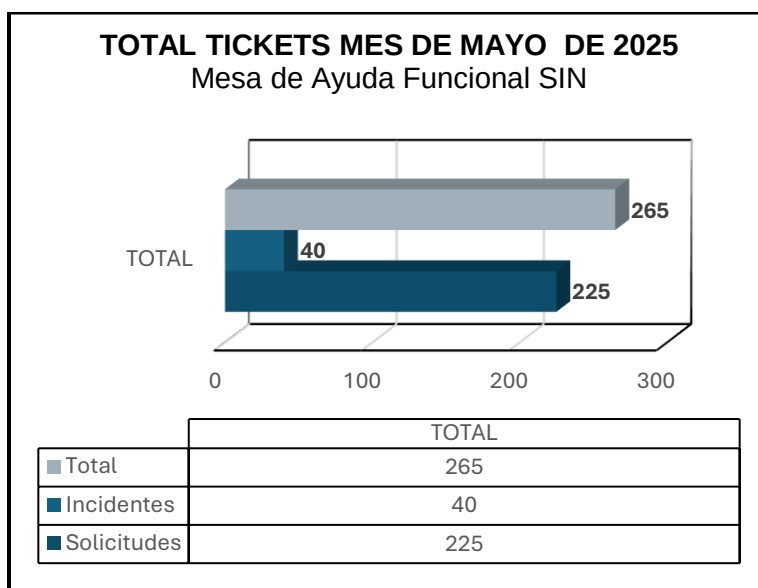
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I

1.1 TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de mayo 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	225	85%
Incidentes	40	15%
Total	265	100%

Gráfica:



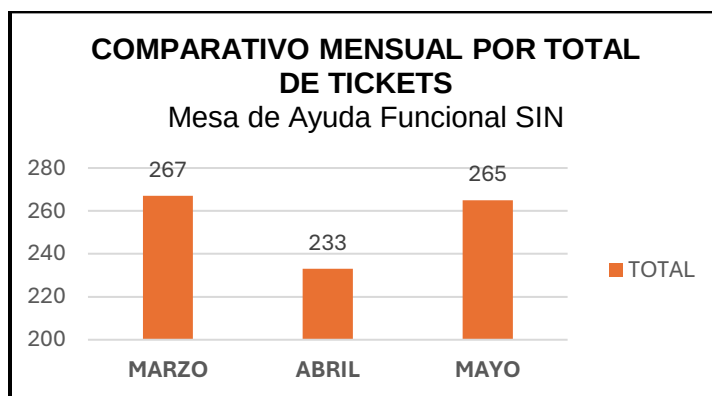
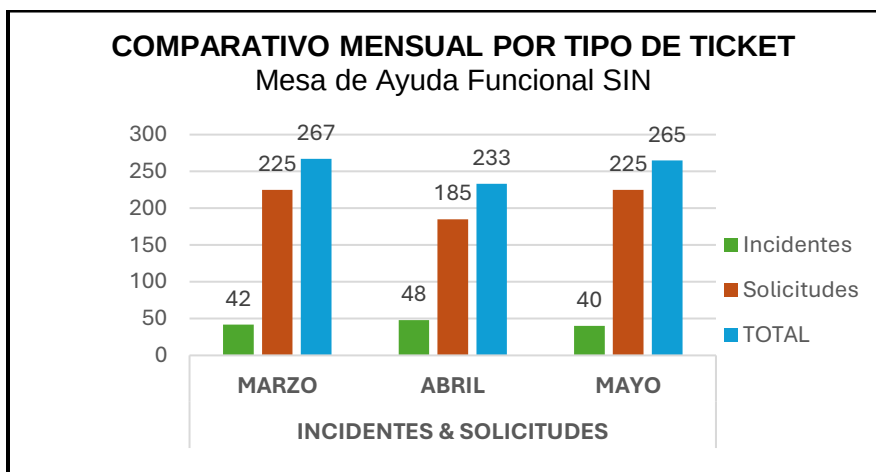
Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.2 COMPARATIVO TICKETS

A continuación, se presenta comparativo mensual por tipo de ticket y por total de tickets para los meses de marzo, abril y mayo de 2025.

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	MARZO	ABRIL	MAYO
Incidentes	42	48	40
Solicitudes	225	185	225
TOTAL	267	233	265

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

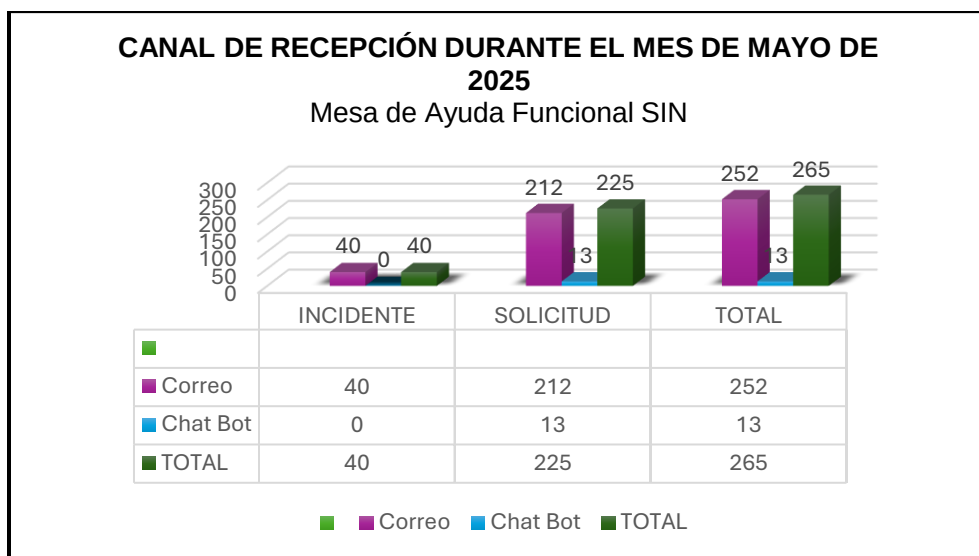
El gráfico anterior muestra un aumento del 13% del total de casos respecto al mes de abril. 2025.

1.3 CANALES USADOS POR LAS NOTARIAS 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 notarias para creación de incidentes y solicitudes, en el periodo comprendido del 01 al 31 de mayo de 2025, es el correo electrónico.

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL	%
Correo	40	212	252	95,1
Chat Bot	0	13	13	4,9
TOTAL	40	225	265	100

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

Se evidencia una participación de 4.9% de atención sobre el canal del Chat Bot como el primer mes disponible para la atención.

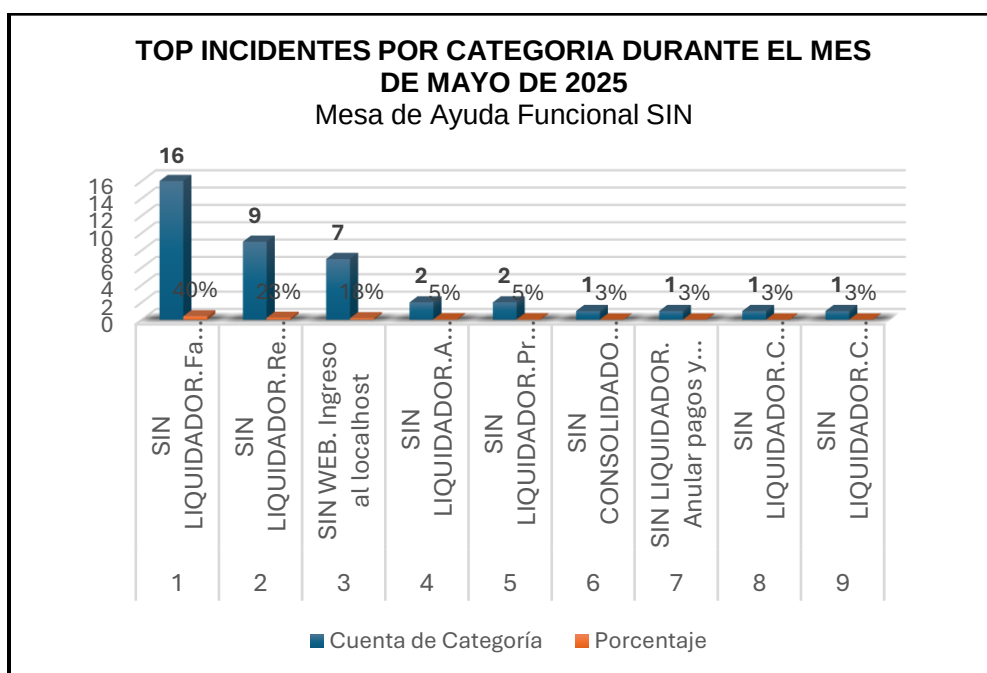
1.4 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I

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.FallasdeFuncionalidad	16	40%
2	SIN LIQUIDADOR.Revision DMP	9	23%

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
3	SIN WEB. Ingreso al localhost	7	18%
4	SIN LIQUIDADOR.APLICACIONES.SIN.Revisar Base de Datos	2	5%
5	SIN LIQUIDADOR.Problemas al Generar Archivo DMP	2	5%
6	SIN CONSOLIDADOR.Revision DMP	1	3%
7	SIN LIQUIDADOR. Anular pagos y Facturas de Escrituración	1	3%
8	SIN LIQUIDADOR.Configuracion	1	3%
9	SIN LIQUIDADOR.CorreccionDatos	1	3%

Gráfica:



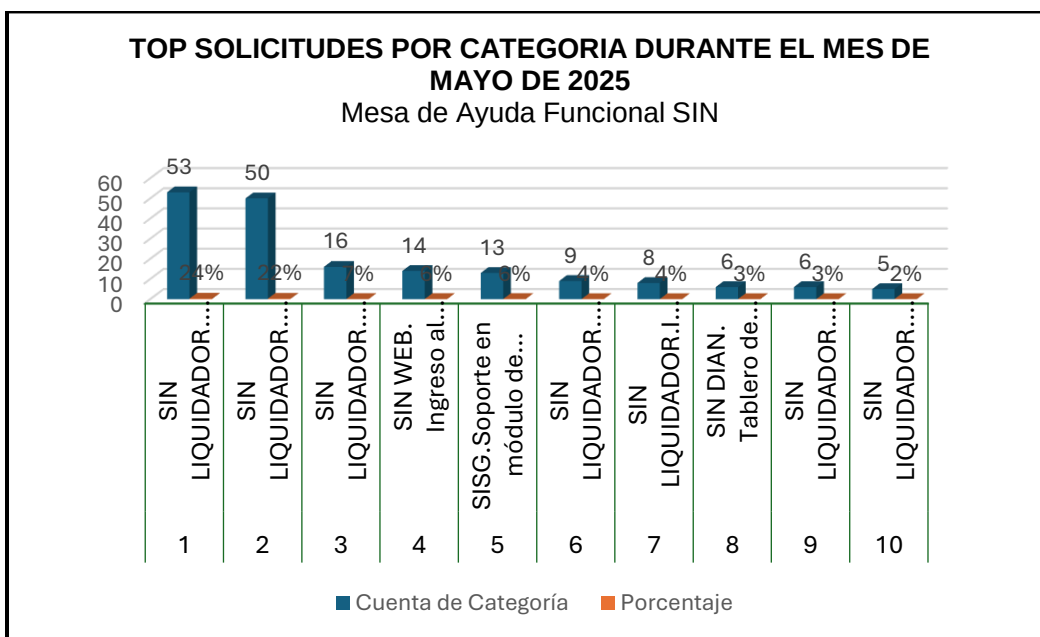
Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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. Anular pagos y Facturas de Escrituración	53	24%
2	SIN LIQUIDADOR.Configuracion	50	22%
3	SIN LIQUIDADOR. Generaciones de Estado del Proceso de Escrituras	16	7%
4	SIN WEB. Ingreso al localhost	14	6%
5	SISG.Soporte en módulo de Apostilla	13	6%
6	SIN LIQUIDADOR.CorreccionDatos	9	4%
7	SIN LIQUIDADOR.Instalacion	8	4%
8	SIN DIAN. Tablero de Control de la Dian - Facturador	6	3%
9	SIN LIQUIDADOR.Capacitacion	6	3%
10	SIN LIQUIDADOR.Generacion Informe Estadistico	5	2%

Gráfica:



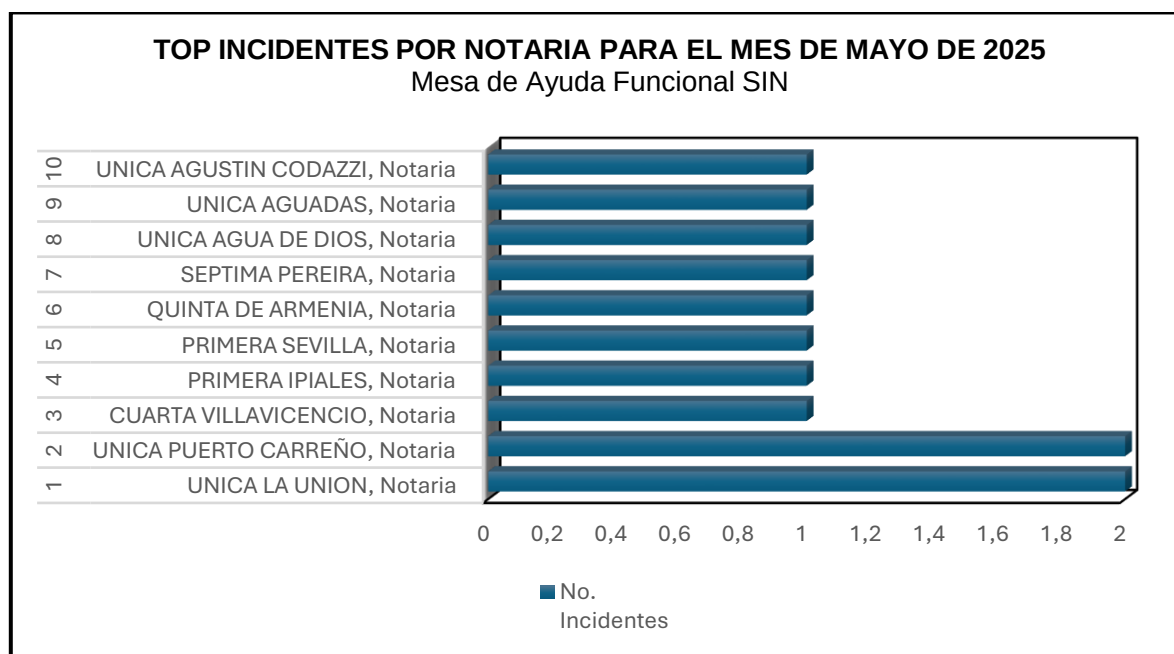
Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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	Notaria	No. Incidentes	Porcentaje
1	UNICA LA UNION, Notaria	2	5%
2	UNICA PUERTO CARREÑO, Notaria	2	5%
3	CUARTA VILLAVICENCIO, Notaria	1	3%
4	PRIMERA IPIALES, Notaria	1	3%
5	PRIMERA SEVILLA, Notaria	1	3%
6	QUINTA DE ARMENIA, Notaria	1	3%
7	SEPTIMA PEREIRA, Notaria	1	3%
8	UNICA AGUA DE DIOS, Notaria	1	3%
9	UNICA AGUADAS, Notaria	1	3%
10	UNICA AGUSTIN CODAZZI, Notaria	1	3%

Gráfica:



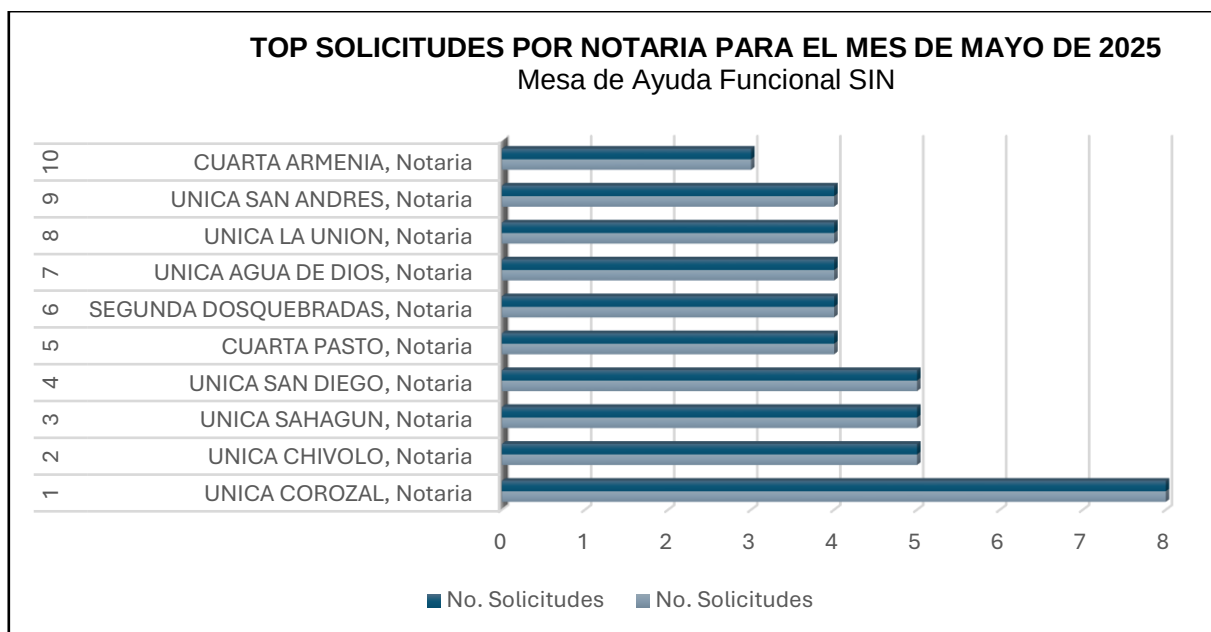
Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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	Notaria	No. Solicitudes	Porcentaje
1	UNICA COROZAL, Notaria	8	4%
2	UNICA CHIVOLO, Notaria	5	2%
3	UNICA SAHAGUN, Notaria	5	2%
4	UNICA SAN DIEGO, Notaria	5	2%
5	CUARTA PASTO, Notaria	4	2%
6	SEGUNDA DOSQUEBRADAS, Notaria	4	2%
7	UNICA AGUA DE DIOS, Notaria	4	2%
8	UNICA LA UNION, Notaria	4	2%
9	UNICA SAN ANDRES, Notaria	4	2%
10	CUARTA ARMENIA, Notaria	3	1%

Gráfica:



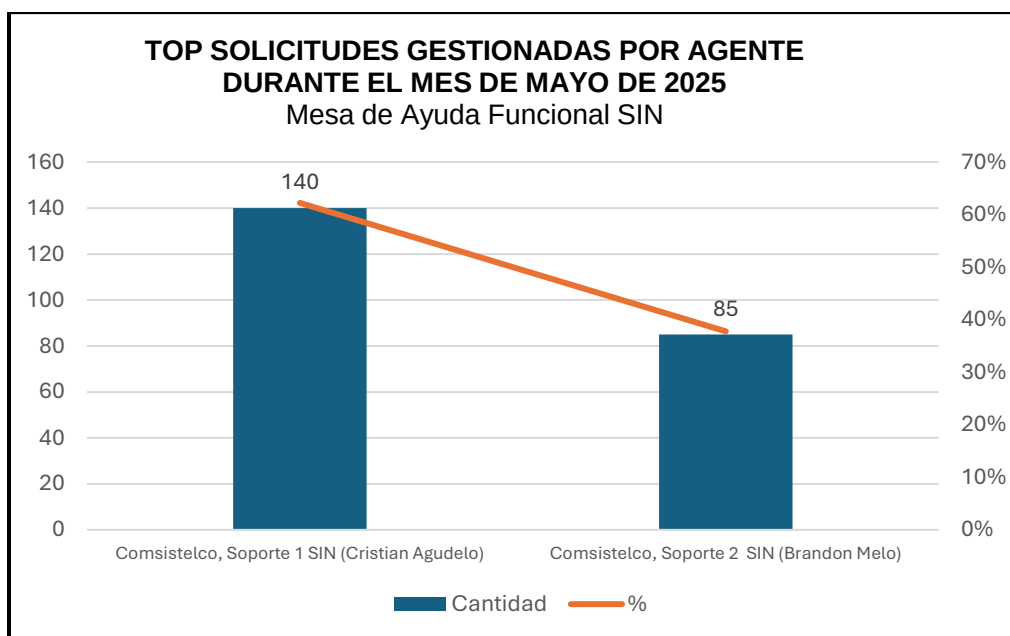
Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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	%
Comsistelco, Soporte 1 SIN (Cristian Agudelo)	140	62%
Comsistelco, Soporte 2 SIN (Brandon Melo)	85	38%
Total	225	100%

Gráfica:



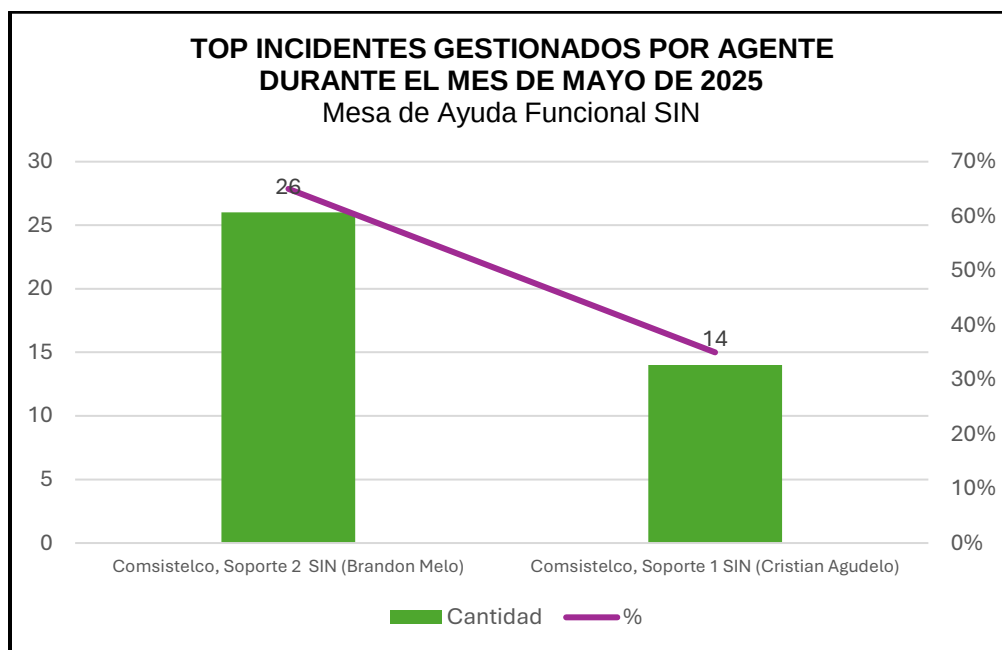
Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.9 CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE

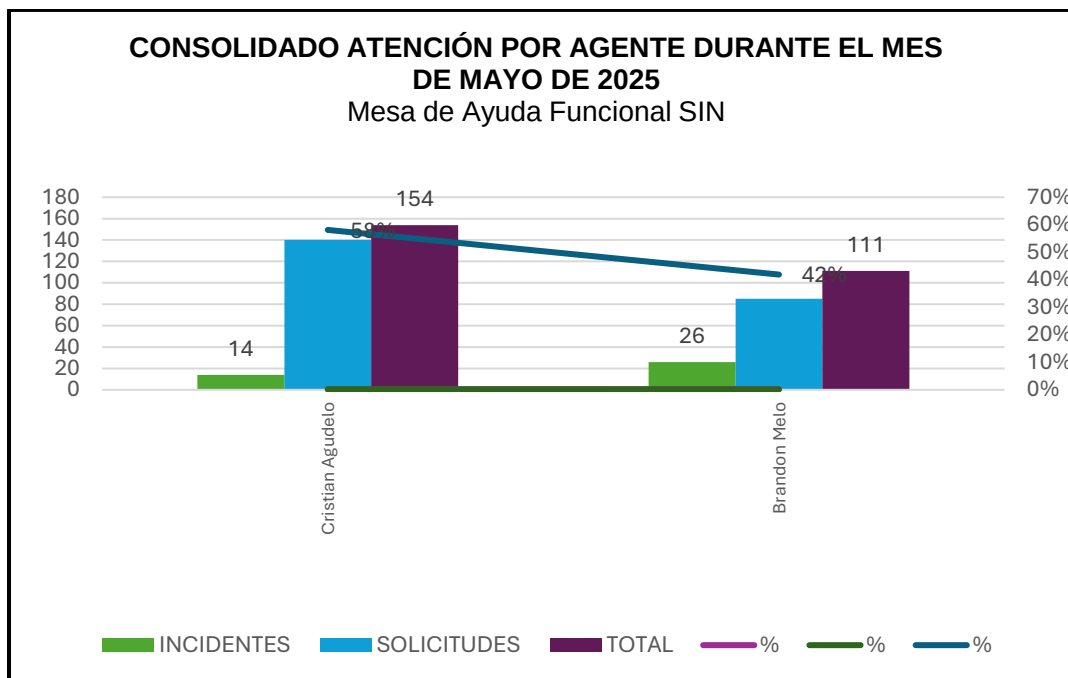
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de incidentes atendidos por cada uno de los agentes SIN:

INCIDENTES ATENDIDAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Comsistelco, Soporte 2 SIN (Brandon Melo)	26	65%
Comsistelco, Soporte 1 SIN (Cristian Agudelo)	14	35%
Total	40	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Mayo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA



Fuente: Base de Datos SIN Mayo_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 58% 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	265	100%
Total	265	100%

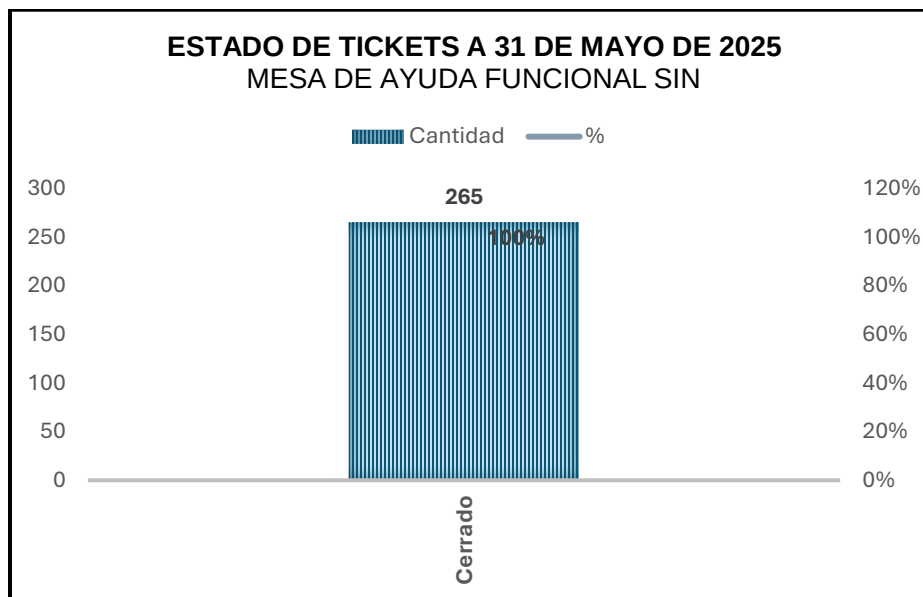
Cerrado: Estado predeterminado de la herramienta Service Desk asignado automáticamente 24 horas después de que el caso fue solucionado y sin que haya sido cerrado por el agente.

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.

Informe Mensual de Gestión Mayo 2025
Servicios de apoyo al Sistema de Información Notarial SIN
Comsistelco SAS Contrato 122449

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 Mayo_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= (Número de incidentes cerrados dentro del ANS correo / Número Total de incidentes 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 Funcional.	$\geq 95\%$	100%
5	Porcentaje de Solicitudes Atendidos reportados por Correo Electrónico dentro del ANS (60 min)	SC= (Número de incidentes cerrados dentro del ANS correo / Número Total de incidentes 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 Funcional.	$\geq 95\%$	100%
6	Tasa de Reapertura Incidentes	Número de tickets reabiertos / Número total de tickets cerrados en el mes x 100	$\leq 5\%$	0 %
7	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	Número de tickets resueltos en el periodo / 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 mayo 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, en el periodo comprendido al mes de mayo de 2025.
- Para este periodo comprendido entre el 01 al 31 de mayo de 2025, no se presentaron ANS, correspondientes a la línea 018000.
- No se presentaron casos reabiertos en el periodo entre el 01 al 31 de mayo 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 mayo 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: 3/06/2025	Fecha de Aprobación:		
Proceso: Tecnologías de la Información	Página 18 de 18	Versión: 1.0	Tipo de informe Mensual



Superintendencia de
Notariado y Registro



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**PROYECTO SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR**

**LINEA DE SERVICIO
CENTRO DE CÓMPUTO**

PERIODO: 01 mayo a 31 de mayo de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 DE 2023

FORMATO PRELIMINAR			
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO			
Objeto: CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL I, 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.			
Fecha: 05 de mayo de 2025		Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio Centro de cómputo	
Contrato:		Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro	
Presentado a: Ing. Oscar Corredor Ing. Víctor Galvis Ing. Guillermo Becerra Ing. Milena Rueda (Supervisores de contrato O.C. 122449)		Elaborado por: Ing. Alejandro Vargas – Coordinador Ing. Juan Manuel Jurado – Líder Virtualización y Almacenamientos Oracle Ing. Santiago García - Líder Conectividad WAN	
CONTROL DE VERSIONES			
VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.1		Alejandro Vargas Líder Línea de Servicio	Creación del documento
0.2		Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3		Gestor de calidad	Revisión de calidad documental
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
APRUEBA	CARGO / DEPENDENCIA	FECHA DE REVISIÓN	FIRMA
Ing. Oscar Corredor	Supervisor de contrato O.C. 122449 de 2023		
Ing. Víctor Galvis	Líder Exalogic / PCA / OVM		
	Líder Almacenamiento		
	Líder Netbackup		
Ing. Milena Rueda	Líder Conectividad Seguridad perimetral		

Tabla de contenido

INTRODUCCION	8
OBJETIVOS	8
ALCANCE	9
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.....	19
1.1 Centro de cómputo principal	19
1.1.1 Reporte de y solución de incidentes.....	19
1.1.2 Detalle de los casos actualizados:	19
1.1.3 Actividades relevantes realizadas durante el periodo:	20
1.1.4 Mantenimiento de hardware	21
1.1.5 Monitoreo del sistema Exalogic X4-2 (Contingencia).....	21
1.1.6 Backup y restauración EXALOGIC X4-2.....	22
1.2 Centro de Cómputo Alterno (CCA)	22
1.2.1 Monitoreo del sistema EXALOGIC X6-2 (Paralelo).....	22
1.2.2 Backup y recuperación EXALOGIC X6-2.....	23
1.2.3 Monitoreo Sistema PCA X8-2.	23
1.2.4 Utilización de recursos PCA X8-2	23
1.2.5 Estadística Utilización de recursos PCA X8-2	24
1.2.6 VServers con mayor consumo de CPU	26
1.2.7 VServers con mayor consumo de Memoria RAM	27
1.2.8 Respaldo PCA X8-2.....	28
1.3 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)	30
1.3.1 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum sistemas Exalogic.....	30

1.3.2 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)	30
1.4. Sugerencias y recomendaciones	30
2. SERVICIO ADMINISTRACIÓN OVM CCP-CCA	31
2.1 Plataforma OVM Centro de Cómputo principal (CCP)	31
2.1.1 Utilización Repositorios OVM CCP	31
2.1.2 Actividades relevantes realizadas durante el periodo	32
2.1.3 Backup repositorios OVM CCP	32
2.2 Actividades Plataforma OVM CCA	35
2.2.1 Utilización Repositorios OVM CCA.	35
2.2.2 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum plataforma OVM.....	35
3.3.2 Sugerencias y recomendaciones.....	36
3. ADMINISTRACIÓN ALMACENAMIENTO CCP – CCA.....	36
3.1 Objetivo	36
3.2 Servidor ZS3-2 CCP	37
3.2.1 Estado Almacenamiento externo ZS3-2 CCP	37
3.2.2 Conclusiones	39
3.2.3 Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2	39
3.2.4 Incidentes y actividades realizadas al ZS3-2	40
3.3 Almacenamiento externo ZS7-2 CCP	40
3.3.1 Conclusiones	42
3.3.2 Capacidad utilizada y disponible en el ZFS STORAGE ZS7-2.....	42
3.3.3 Replicación de proyectos ZS7-2.....	43
3.3.4. Incidentes y actividades realizadas al ZFS STORAGE ZS7-2	45
3.3.5 Uso de los almacenamientos SNR – Consolidado	45
3.3.6 Hallazgos y conclusiones	46
3.3.7 Disponibilidad del servicio	46
3.3.8. Recomendaciones	47
3.4 ANS del servicio de administración de virtualización y almacenamientos ORACLE.....	47
3.4.1 Casos resueltos especialista	48
4.4.2 ANS Cierres, Reapertura y documentación de Tickets.....	49
4. GESTION DE CONECTIVIDAD WAN	50



4.1	Soporte Incidentes Enlaces.....	50
4.2	Detalle General Casos Generados Mayo 2025.....	51
4.3	Detalle de los Últimos 3 Meses de Casos Generados	52
4.4	Oficinas con más caída de internet	53
4.5	Oficinas con más caída de internet de los últimos 3 meses	54
4.6	Oficinas con más degradaciones.....	55
4.7	Oficinas con más degradaciones de los últimos 3 meses.....	56
4.8	Oficinas con más latencia del servicio	57
4.9	Oficinas por fallas de energía	57
4.10	Oficinas con más fallas de energía de los últimos 3 meses.....	58
4.11	Oficinas por fallas en condiciones climáticas.....	59
4.12	Oficinas por otras fallas.....	59
	Oficinas por alarma de CPU	59
4.13	Oficinas por alarma de memoria	60
4.14	Oficinas por alarma de interfaces	60
4.15	Reporte de casos vencidos por ANS	60
4.16	Reporte ANS Claro	60
	ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERIDODO REPORTADO ...	63
4.17	Evidencias y pantallazos	65
4.17.1	Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Solar	65
4.17.2	Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Spectrum.....	68
	<i>Ilustración 41. Enlaces ORIP</i>	<i>68</i>
4.17.3	Monitoreo enlaces Claro en herramienta de FortiAnalyzer	68
	<i>Ilustración 42. Enlaces SD WAN.....</i>	<i>68</i>

Índice de tablas

Tabla 1. Cantidad de Jobs Ejecutados.....	10
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
<i>Tabla 7. Casos actualizados o creados en ORACLE en el periodo 1 a 31 de mayo de 2025.</i>	<i>19</i>
Tabla 8 Resumen Recursos de CPU y RAM Exalogic X4-2.....	21
Tabla 9. Resumen recursos de CPU y RAM Exalogic X6-2.	22
Tabla 10. Resumen recursos de CPU y RAM PCA X8-2.	24
Tabla 11. Resumen recursos de CPU y RAM PCA X8-2.	24
Tabla 12. Disponibilidad Servidores Exalogic CCA y CCP.....	30
Tabla 13. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCP.....	32
Tabla 14. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCA.....	35
Tabla 15. Estadísticas disponibilidad Servidores OVM CCA y CCP.	35
Tabla 16. Nivel de alertas.....	36
Tabla 17. Estado de Consumo Pools ZS3-2.	38
Tabla 18. Estado de Consumo Pools ZS7-2.	41
Tabla 19. Disponibilidad Almacenamiento CCA y CCP.....	46
Tabla 20. ANS Atención de casos especialista.	47
Tabla 21. ANS Atención de casos especialista	48
Tabla 22. ANS Cierre, reapertura y documentación de casos especialista.....	49
Tabla 232. Top por energía.....	58

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	10
Ilustración 2. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	10
Ilustración 3. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	11
Ilustración 4. Finalizaciones parciales de Backups.	14
Ilustración 5. Cantidades totales de actividades grupo de operadores	15
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).....	21
Ilustración 9. Recursos asignados por cuenta Exalogic X6-2 (CCA).....	22
Ilustración 10. Utilización CPU y RAM sir11.....	26
Ilustración 11. Utilización CPU y RAM wls01.	26



Ilustración 12. Utilización CPU y RAM nodwsxr02.	27
Ilustración 13. Proyectos almacenamiento interno PCA X8-2 CCA.....	28
Ilustración 14. Replicación proyecto OVCA almacenamiento int PCA X8-2.....	28
Ilustración 15. Replicación proyecto OVM almacenamiento int. PCA X8-2.....	29
Ilustración 16. Replicación proyecto VMINTERNAL almacenamiento PCA X8-2..	29
Ilustración 17. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP.....	32
Ilustración 18 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP	33
Ilustración 19. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP.....	33
Ilustración 20 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	33
Ilustración 21 Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP.....	34
Ilustración 22 Replicación SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	34
Ilustración 23 Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP	34
Ilustración 24 Replicación SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP	35
Ilustración 25 Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2.....	37
Ilustración 26. Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2.....	39
Ilustración 27. Estado de almacenamiento pools ZS7-2.	40
Ilustración 28. Distribución de recursos estado consolidado de pools ZS7-2.....	42
Ilustración 29. Replicación Filesystem Certificados_1 ZS7-2 contra ZS3-2.	43
Ilustración 30. Replicación Filesystem Certificados ZS7-2 contra ZS3-2.	44
Ilustración 31. Replicación Filesystem WCC_Public_Documents ZS7-2 contra ZS3-2.	44
Ilustración 32. Replicación Filesystem WCC_Secure_Documents ZS7-2 contra ZS3-2.	45
Ilustración 33. Replicación Filesystem WCC_Vault ZS7-2 contra ZS3-2.	45
Ilustración 34. Distribución de recursos Almacenamientos.	46
Ilustración 35. Porcentaje de distribución de casos.....	52

INTRODUCCION

Este informe presenta la gestión realizada por parte del equipo de la unión COMSISTELCO 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 31 de mayo de 2025.

- Para el mes, se monitorearon en total 286 políticas y estas ejecutaron 36.600 Jobs correspondientes a:

Tabla 1. Cantidad de Jobs Ejecutados.

ITEM	JOBS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Finalizados Correctamente	35.634	97,36%
2	Finalizados Fallidos	583	1,59%
3	Finalizados parcialmente (96, 150, 191 ,196, 50/58)	383	1,05%
TOTAL		36.600	100%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Ilustración 1. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup

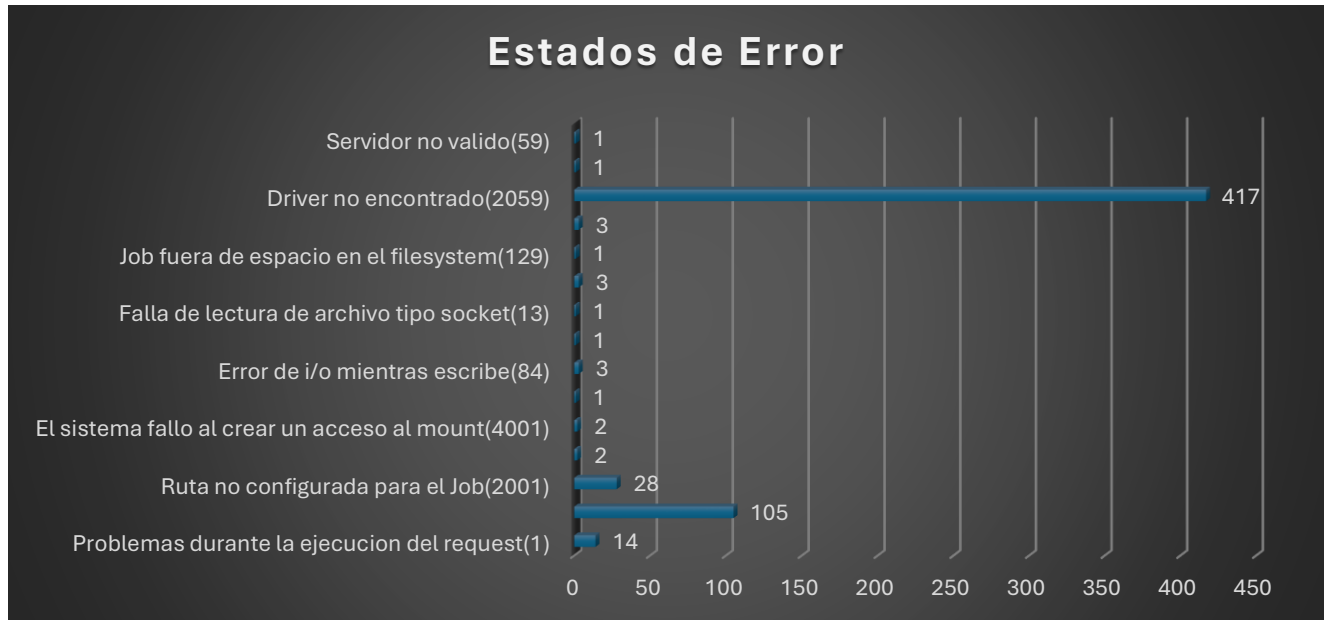


Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

1.1.1 Jobs finalizados fallidos

En el mes, se presentaron 583 ejecuciones con estado de error:

Ilustración 2. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

1.1.2 Jobs ejecutados correctamente

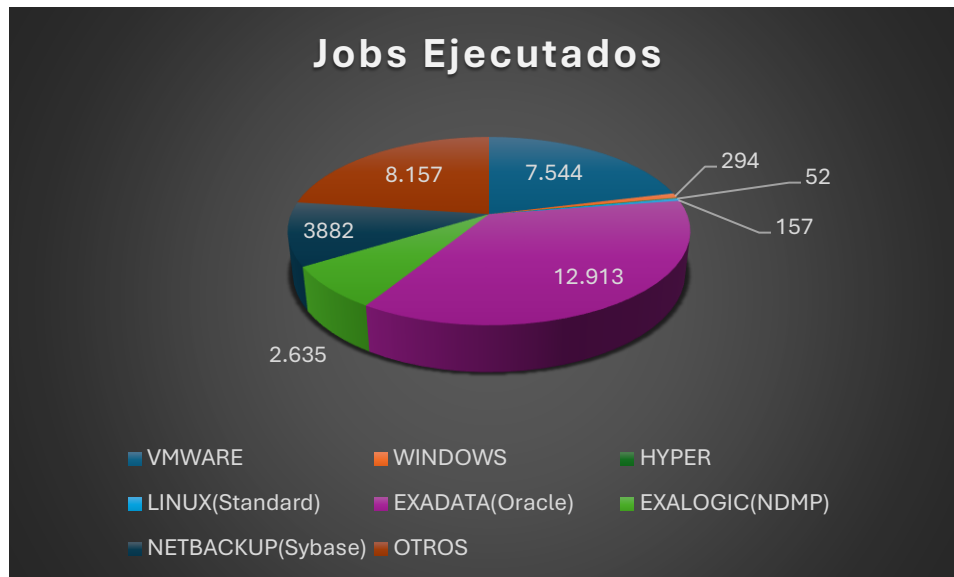
Se describen todos los Jobs ejecutados por cuenta exitosamente sobre la herramienta Netbackup

Tabla 2. Cantidad de Jobs Ejecutados.

ÍTEM	CUENTA	CANTIDAD
1	VMWARE	7.544
2	WINDOWS	294
3	HYPER	52
4	LINUX(Standard)	157
5	EXADATA(Oracle)	12.913
6	EXALOGIC(NDMP)	2.635
7	NETBACKUP(Sybase)	3882
8	OTROS	8.157
TOTAL		35.634

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.

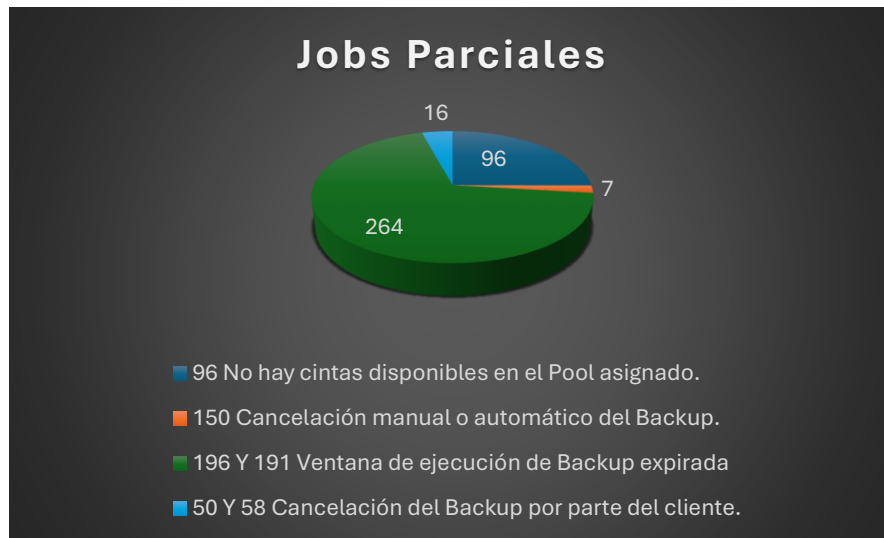
JOBS	96	150	196 Y 191	50 Y 58
DESCRIPCION	No hay cintas disponibles en el Pool asignado.	Cancelación manual o automático del Backup.	Ventana de ejecución de Backup expirada	Cancelación del Backup por parte del cliente.
CANTIDAD	96	7	264	16

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 96 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 los mismos. Durante el mes, se presentaron 7 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 264 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 los mismos. Durante el mes se presentó 16 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

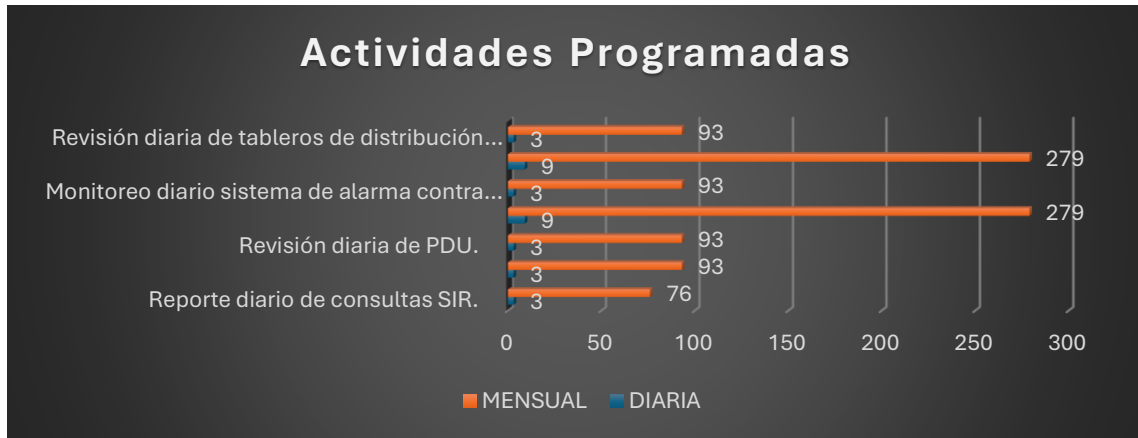
Son todas las actividades realizadas por el grupo de operadores durante el periodo comprendido de 1 al 31 de mayo, programación fija en los 4 turnos, correspondientes a la revisión y monitoreo.

Tabla 4. Cantidades totales de actividades grupo de operadores.

ITEM	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	DIARIA	MENSUAL
1	Reporte diario de consultas SIR. (Anexo2)	3	76
2	Revisión diaria de UPS. (Anexo3)	3	93
3	Revisión diaria de PDU. (Anexo 3)	3	93
4	Revisión diaria de aires acondicionados. (Anexo3)	9	279
5	Monitoreo diario sistema de alarma contra incendios. (Anexo 3)	3	93
6	Revisión visual de alarmas físicas. (Anexo3)	9	279
7	Revisión diaria de tableros de distribución eléctrica. (Anexo3)	3	93
TOTAL			1.006

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Ilustración 5. Cantidades totales de actividades grupo de operadores



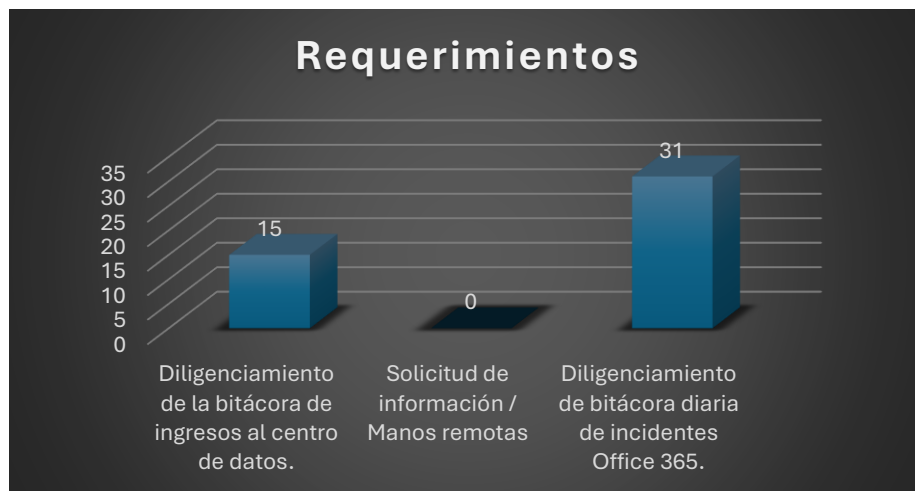
Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

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)	15
2	Solicitud de información / Manos remotas (Anexo 5)	0
3	Diligenciamiento de bitácora diaria de incidentes Office 365. Anexo 6)	31
TOTAL		46

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

Ilustración 6. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

1.1.5 Alertas reportadas.

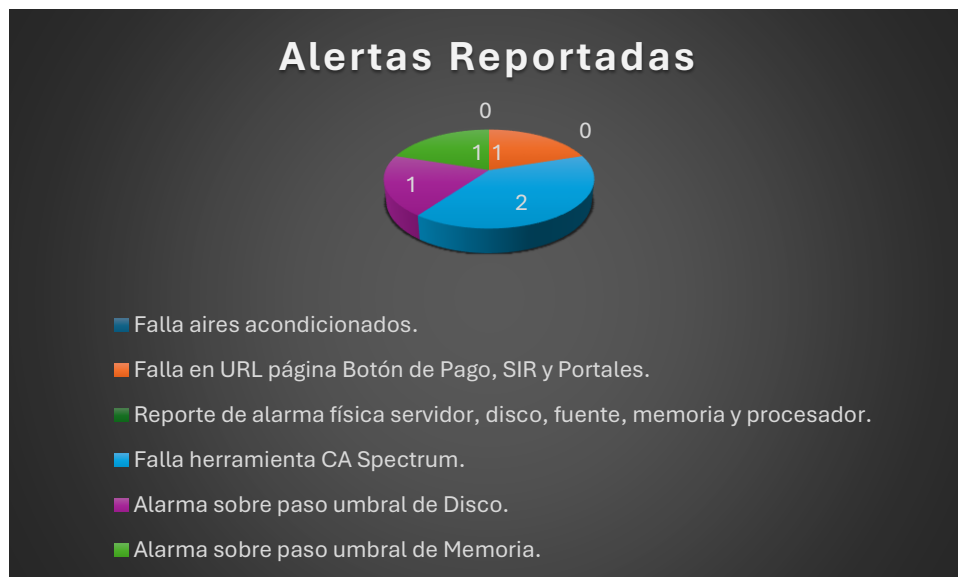
Se relacionan todas las alertas identificadas por la actividad de monitoreo de los operadores del Centro de Cómputo.

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)	0
4	Falla herramienta CA Spectrum (Anexo 10)	2
5	Alarma sobre paso umbral de Disco (Anexo 12)	1
6	Alarma sobre paso umbral de Memoria (Anexo 12)	1
TOTAL GENERAL		5

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.

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.	98,72%	1,28%	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.	NA	NA	NA
3	Documentación del ticket resuelto	Operadores deben documentar los casos gestionados o escalados, se tomará una muestra aleatoria 5% (Operadores)	NA	NA	NA

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

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 31 de mayo de 2025, se generó y actualizó un caso en la herramienta de MOS “MY ORACLE SUPPORT”.

Tabla 7. Casos actualizados o creados en ORACLE en el periodo 1 a 31 de mayo 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	Mejorar rendimiento discos vServers Windows PCA X8-2	3-40957826961	PCA X8-2	3-Standard	Manuel Jurado	Review Update	30/05/2025	AK00859929

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

2.1.2 Detalle de los casos actualizados:

SR 3-40957826961: El 29 de mayo de 2025, en mesa de trabajo con el ingeniero José Feghali de Evolution solicitó mejorar el rendimiento de los disco C: y D: de los servidores de capa media ambiente productivo de SGDEA por que presentan tiempos de respuesta superiores s 30 milisegundos, se generó caso con la solicitud y el ingeniero Stephen de soporte Oracle actualizó el caso preguntando si ya instalamos los drivers PV versión 3.4.5 y que tipo de discos tenemos configurados, una de las recomendaciones realizadas es distribuir los discos de los servidores de ECM en los dos repositorios actuales para lo que se requiere apagar uno de los servidores ECM y el movimiento de los discos puede tardar 2 horas por cada servidor.

2.1.3 Actividades relevantes realizadas durante el periodo:

- Reuniones diligenciamiento formatos OC3: Los días 2, 5 y 8 de mayo de 2025 se atendieron reuniones con Bmid y Oracle donde se realizó el diligenciamiento de los formatos para la configuración del sistema de ingeniería Oracle OC3.
- Aprovisionamiento vServer auditoria bases de datos PCA X8-2: El 12 de mayo de 2025, por solicitud del ingeniero Arturo Bolívar y autorización del ingeniero Oscar Corredor, se realizó aprovisionamiento del vServer oavdb01 en el sistema PCA X8-2 con las características solicitadas.
- Configuración proceso jboss en agente CA Spectrum PCA X8-2 CCA: El 15 de mayo de 2025, se configuro monitoreo al estado del proceso jboss en los 11 servidores de SIR PCA X8-2 ambiente producción.
- Toma de instantáneas de los servidores de capa media SGDEA producción PCA X8-2 CCA: El 15 y 23 de mayo de 2025 se tomaron instantáneas de los 6 servidores de capa media ambiente producción de SGDEA como requisito para la actualización de la versión del software de SGDEA.
- Ampliación de recursos vServers SGDEA PCA X8-2, El 26 de mayo de 2025, se realizó ventana de mantenimiento con autorización del ingeniero Oscar Corredor de la SNR donde se amplió la cantidad de vCPUs de 20 a 24 y la RAM de 64 GB a 80 GB al servidor WinSrProSgdeaECM1 y la RAM de 32 GB a 64 GB al servidor WinSrProSgdeaBO01, para las pruebas sin balanceador para SGDEA ambiente productivo.

El 27 de mayo de 2025, se presentó alto consumo de CPU en el vServer WinSrProSgdeaECM1 y el proveedor Evolution solicito habilitar nuevamente el balanceador para activar los dos nodos de ECM y BO.

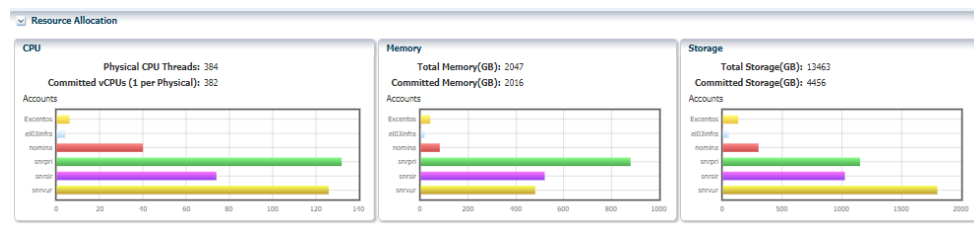
2.1.4 Mantenimiento de hardware

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

2.1.5 Monitoreo del sistema Exalogic X4-2 (Contingencia)

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 8 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.

1.1.6 Backup y restauración EXALOGIC X4-2.

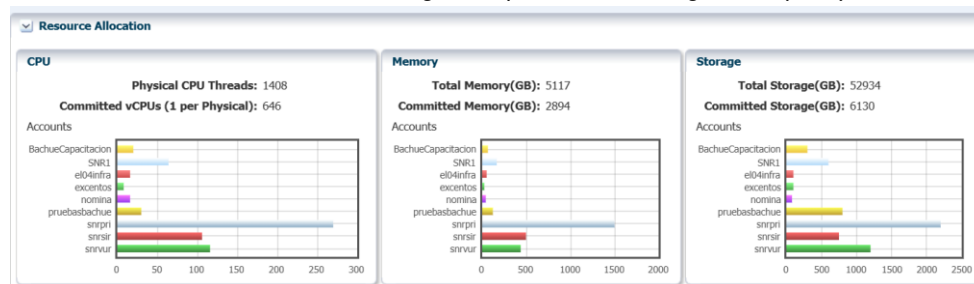
No se realizaron respaldos ni restauraciones del sistema Exalogic X4-2 durante el periodo reportado.

1.2 Centro de Cómputo Alterno (CCA)

1.2.1 Monitoreo del sistema EXALOGIC X6-2 (Paralelo)

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

Ilustración 9. 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 9. 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

1.2.2 Backup y recuperación EXALOGIC X6-2

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

1.2.3 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 Nebula, que actualmente soporta el ambiente de producción de los servidores de capa media de las aplicaciones SIR, VUR, Bancarización, Tierras, Poderes, SIDT y nomina SARA.

1.2.4 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 10. Resumen recursos de CPU y RAM 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

1.2.5 Estadística Utilización de recursos PCA X8-2

A continuación, se muestran las estadísticas de utilización de recursos CPU y RAM de los vServers del 1 al 29 de mayo de 2025:

Tabla 11. Resumen recursos de CPU y RAM PCA X8-2.

#	VSERVER	% UTILIZACIÓN CPU	MEMORIA TOTAL	MEMORIA USO	MEMORIA % UTILIZACIÓN
1	el03excentos01	1.11%	15.7 GB	3.4 GB	21.74%
2	el03excentos02	1%	15.7 GB	3 GB	19.28%
3	el03iplanet1	0.48%	15.7 GB	883.8 MB	5.5%
4	el03iplanet2	0.48%	15.7 GB	897.4 MB	5.59%
5	el03iplanet3	0.25%	15.7 GB	5.6 GB	35.37%
6	el03iplanet4	0.25%	15.7 GB	5.6 GB	35.56%
7	el03iplanet5	0.24%	11.7 GB	3 GB	25.95%
8	el03iplanet6	0.28%	11.7 GB	3.2 GB	27.02%
9	el03nodwsxr01	7.11%	15.7 GB	1 GB	6.43%
10	el03nodwsxr02	8.45%	15.7 GB	1.1 GB	7.1%
11	el03oas01	0.22%	11.8 GB	3.3 GB	28.01%
12	el03oas02	0.19%	11.8 GB	1.7 GB	14.32%
13	el03otd01	0.21%	11.7 GB	1 GB	8.64%
14	el03otd02	0.21%	11.7 GB	1.3 GB	10.78%
15	el03otd03	0.91%	11.7 GB	4.6 GB	38.98%
16	el03otd04	0.95%	11.7 GB	9.8 GB	83.52%
17	el03sir02	1.77%	31.4 GB	14 GB	44.63%
18	el03sir04	2.28%	31.4 GB	12.4 GB	39.54%
19	el03sir08	2.05%	31.4 GB	12.7 GB	40.52%
20	el03sv01	3.3%	47.3 GB	17.4 GB	36.88%
21	el03sv02	1.48%	39.4 GB	18 GB	45.74%
22	el03sv03	1.53%	39.4 GB	16.4 GB	41.66%
23	el03sv04	1.5%	39.4 GB	16.7 GB	42.46%
24	el03sv05	2.78%	47.3 GB	34.5 GB	73.05%



Superintendencia de
Notariado y Registro

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO Y
OFICINAS DE REGISTRO A NIVEL NACIONAL
LINEA DE SERVICIO DEL CENTRO DE COMPUTO



#	VSERVER	% UTILIZACIÓN CPU	MEMORIA TOTAL	MEMORIA USO	MEMORIA % UTILIZACIÓN
25	el03sv06	2.91%	47.3 GB	34.6 GB	73.3%
26	el03sv07	2.85%	47.3 GB	34.5 GB	73.01%
27	el03sv08	0.23%	23.6 GB	1.8 GB	7.74%
28	el03sv12	0.71%	47.3 GB	8.6 GB	18.26%
29	el03sv13	0.68%	47.3 GB	8 GB	17.03%
30	el03sv14	0.46%	47.3 GB	7.9 GB	16.64%
31	el03sv15	1.85%	31.5 GB	19.4 GB	61.61%
32	el03sv16	0.95%	31.5 GB	5.7 GB	18.2%
33	el03vur-admobs	6.77%	7.8 GB	2.1 GB	26.45%
34	el03vur-obs01	6.33%	7.8 GB	3 GB	38.89%
35	el03vur-obs02	6.55%	7.8 GB	3 GB	38.86%
36	el03vur01	0.18%	15.7 GB	770.5 MB	4.79%
37	el03vur02	0.19%	11.8 GB	1.7 GB	14.11%
38	el03vur03	0.19%	15.7 GB	1.7 GB	11.07%
39	el03vur04	0.77%	11.8 GB	2.4 GB	20.77%
40	el03vur05	0.18%	15.7 GB	578.3 MB	3.6%
41	el03vur06	0.9%	15.7 GB	5.1 GB	32.32%
42	el03vur07	0.36%	11.8 GB	1.2 GB	9.79%
43	el03vur08	1.18%	11.8 GB	3.9 GB	33.37%
44	el03vur09	0.18%	15.7 GB	591.5 MB	3.68%
45	el03vur10	0.19%	15.7 GB	660.7 MB	4.11%
46	el03wls01	9.47%	15.7 GB	11.2 GB	71.62%
47	el03wls02	2.56%	23.6 GB	11.6 GB	48.98%
48	el03wls03	2.7%	23.6 GB	11.1 GB	46.97%
49	el03wls04	2.79%	15.7 GB	7.7 GB	49.21%
50	el03wls05	3.57%	15.7 GB	7.9 GB	50.19%
51	el03wls06	1.83%	11.8 GB	7.2 GB	61.51%
52	el03wls07	1.71%	11.8 GB	7.7 GB	65.78%
53	el03wls08	1.26%	23.6 GB	13.3 GB	56.35%
54	el03wls09	0.39%	23.6 GB	8.9 GB	37.93%
55	el03wls10	2.62%	15.7 GB	7.7 GB	49.32%
56	el03wls11	2.89%	15.7 GB	7.7 GB	49.27%
57	el04sir01	1.93%	31.4 GB	13.6 GB	43.21%
58	el04sir03	1.54%	31.4 GB	12.9 GB	40.99%
59	el04sir05	1.88%	31.4 GB	13.3 GB	42.35%
60	el04sir06	1.55%	31.4 GB	12.4 GB	39.4%
61	el04sir07	1.88%	31.4 GB	12.7 GB	40.42%
62	el04sir09	0.37%	31.4 GB	14.4 GB	45.82%
63	el04sir10	0.63%	31.4 GB	3.4 GB	10.83%
64	el04sir11	16.15%	31.4 GB	3 GB	9.45%
65	el04sir12	0.1%	31.4 GB	1,001.5 MB	3.11%
66	el04siradm	0.31%	7.8 GB	946 MB	11.85%
67	ovcamn05r1	1.51%	376.1 GB	236.4 GB	62.86%
68	ovcamn06r1	1.01%	376.1 GB	244.2 GB	64.92%
69	pca01adminterxroad	1.03%	7.5 GB	6 GB	80.35%
70	pca01admnomina	1.01%	7.5 GB	3.2 GB	43.48%
71	pca01interxroad01	1.02%	15.3 GB	4.2 GB	27.35%

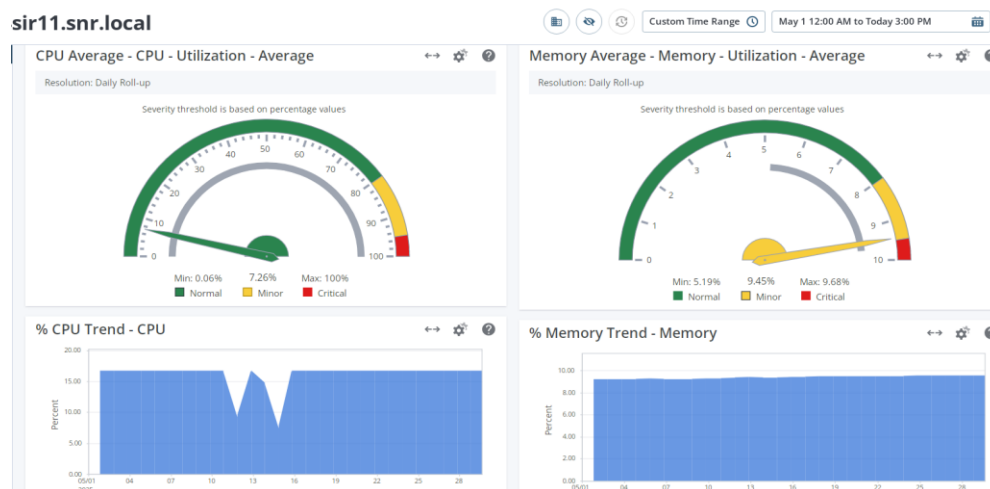
#	VSERVER	% UTILIZACIÓN CPU	MEMORIA TOTAL	MEMORIA USO	MEMORIA % UTILIZACIÓN
72	pca01interxroad02	1.15%	15.3 GB	5.1 GB	33.19%
73	pca01nomina1	1.19%	31.1 GB	21.7 GB	69.77%
74	pca01nomina2	2.3%	31.1 GB	26.2 GB	84.33%
75	pca01odi01	2.93%	31.3 GB	10.7 GB	34.08%
76	pca01sir10	1.02%	29.1 GB	14 GB	47.97%
77	WinSrPreSgdea01	1.18%	12 GB	6.2 GB	51.47%
78	WinProSgdeaBO01	0.41%	34.3 GB	7.5 GB	22.53%
79	WinProSgdeaBO02	0.29%	32 GB	7.2 GB	22.38%
80	WinProSgdeaECM01	5.29%	65.1 GB	12.5 GB	19.29%
81	WinProSgdeaECM02	4.84%	32 GB	9.3 GB	29.11%
82	WinProSgdeaSE01	0.12%	32 GB	3.6 GB	11.15%
83	WinProSgdeaSE02	0.24%	32 GB	3.4 GB	10.56%
84	WinSrFeTstSgdea01	1.78%	16 GB	8.8 GB	54.78%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

1.2.6 VServers con mayor consumo de CPU

- El vServer con mayor promedio de consumo de CPU fue sir11 con 16,15% durante el periodo reportado.

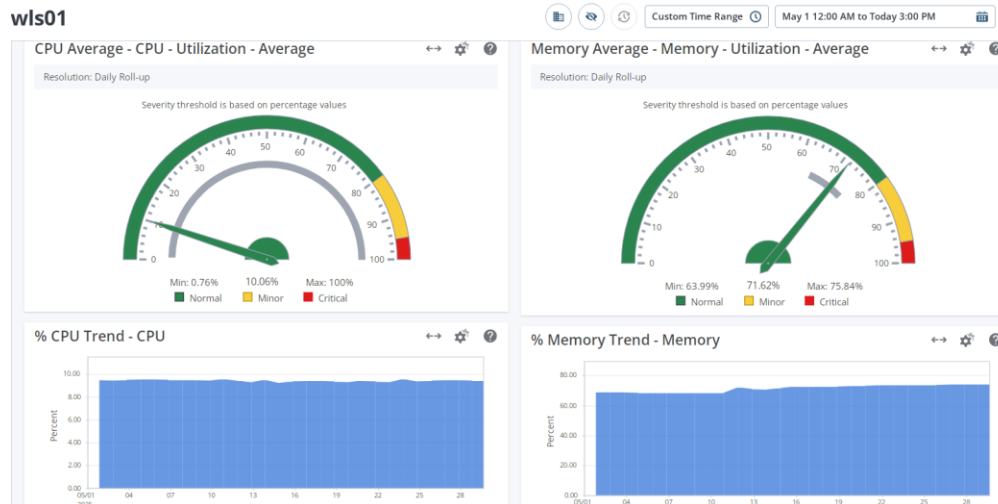
Ilustración 10. Utilización CPU y RAM sir11.



Fuente: CA Performance Monitor, 2025

- El segundo vServer con mayor consumo promedio de CPU fue wls01 con 9,47% durante el periodo reportado.

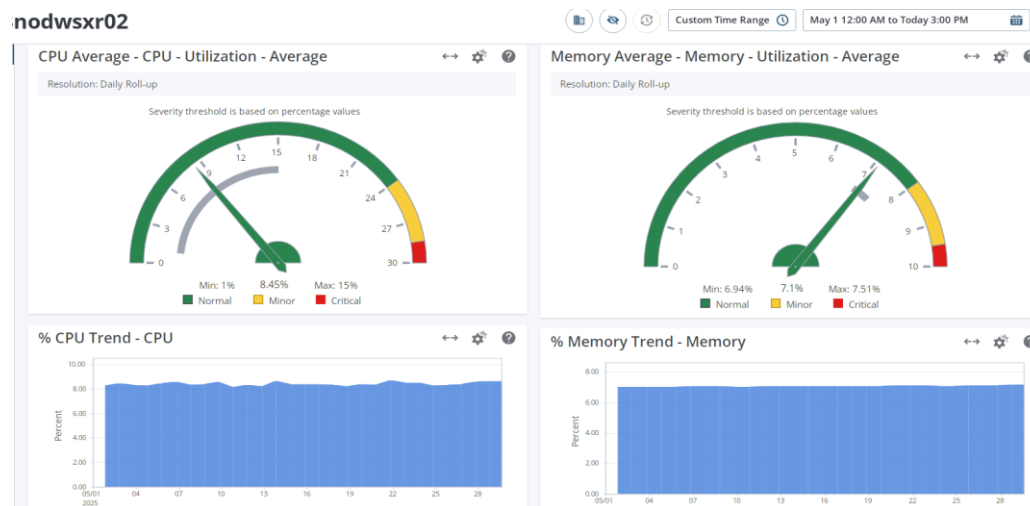
Ilustración 11. Utilización CPU y RAM wls01.



Fuente: CA Performance Monitor, 2025

- El tercer vServer con mayor consumo promedio de CPU fue nodwsxr02 con 8,45% durante el periodo reportado.

Ilustración 12. Utilización CPU y RAM nodwsxr02.



Fuente: CA Performance Monitor, 2025

1.2.7 VServers con mayor consumo de Memoria RAM

- El vServer con mayor consumo de RAM fue nomina02 con 84,33%

- El segundo vServer con mayor consumo de RAM fue otd04 con 83,52%
- El tercer vServer con mayor consumo de RAM fue adminterxroad con 80,35%.

1.2.8 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



Usage 18.0% of 142T		Projects Total: 3			
		NAME	SIZE	CREATION	ENCRYPTION
Referenced data	16.6T	OVCA	1.68T	2022-5-18 20:10:44	off
Snapshot data	205G	OVM	13.9T	2022-5-18 20:28:29	off
Unused reservation of shares	8.82T	VMINTERNAL	10T	2022-5-18 20:29:47	off
Total space	25.6T				

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 Shares General Protocols Access Snapshots			
OVCA_POOL/local/OVCA			
Usage 1.5% of 117T			
Referenced data	1.69T		
Snapshot data	17.1G		
Total space	1.71T		
Actions			
TARGET	UPDATES	STATUS	
ZS72_H2	2025-5-6 15:23:59 Synced	2025-6-6 15:10:00 Next	
Scheduled	2025-5-6 15:23:59 Attempted		

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

ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2			
Configuration Maintenance Shares Status			
SHARES PROJECTS ENCRYPTION			
Projects OVM Shares General Protocols Access Snapshots			
OVCA_POOL/local/OVM			
Usage 11.2% of 130T			
Referenced data	14.4T		
Snapshot data	212G		
Total space	14.6T		
Actions			
TARGET	UPDATES	STATUS	
ZS72_H1	2025-5-6 03:07:02 Synced	2025-6-6 01:04:00 Next	
Scheduled	2025-5-6 03:07:02 Attempted		

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.

ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2			
Configuration Maintenance Shares Status			
SHARES PROJECTS ENCRYPTION			
Projects VMINTERNAL Shares General Protocols Access Snapshots			
OVCA_POOL/local/VMINTERNAL			
Usage 16.7% of 60.0T			
Referenced data	1.24T		
Snapshot data	8.24G		
Unused reservation	8.76T		
Total space	10T		
Actions			
TARGET	UPDATES	STATUS	
ZS72_H2	2025-5-6 22:43:01 Synced	2025-6-6 22:10:00 Next	
Scheduled	2025-5-6 22:43:01 Attempted		

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

1.3 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)

1.3.1 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum sistemas Exalogic.

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

Tabla 12. Disponibilidad Servidores Exalogic CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Servidores Exalogic CCP	99,985%	Servidores_Exalogic_CCP.pdf
2	Disponibilidad Servidores Exalogic CCA	99,990%	Servidores_Exalogic_CCA.pdf
3	Disponibilidad Servidores PCA CCP	99,991%	Servidores_PCA_X8-2_CCP.pdf

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum:

Exalogic CCP fue del 99,985%, las indisponibilidades mostradas fueron causadas por intermitencias a nivel de red los días 14 y 16 de mayo de 2025.

Exalogic CCA fue del 99,990%, las indisponibilidades mostradas fueron causadas por intermitencias a nivel de red los días 14 y 16 de mayo de 2025.

PCA X8-2 CCA fue del 99,991% %, las indisponibilidades mostradas fueron causadas por intermitencias a nivel de red los días 14 y 16 de mayo de 2025.

1.3.2 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.

1.4. Sugerencias y recomendaciones

- El ambiente de producción se encuentra en el sistema PCA X8-2 y se tienen 48 vServers con sistema operativo Oracle Linux Server 5 y 52 vServers con

sistema operativo Oracle Linux Server 6 los cuales ya no tienen soporte, se recomienda continuar con las actividades de actualización de los servidores de aplicaciones sobre sistema operativo Oracle Linux Server 8 o superior.

- 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.

2. SERVICIO ADMINISTRACIÓN OVM CCP-CCA

2.1 Plataforma OVM Centro de Cómputo principal (CCP)

2.1.1 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 0,5 GB en el repositorio Supeseovmdes_Repo2_ZS3-2-H1.

Tabla 13. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCP.

NOMBRE	File System Size (GB)				
	Total	Utilizado mayo 30 de 2025	Utilizado abril 30 de 2025	Incremento	% Utilización
Supeseovmdes_Repo_ZS3-2-H1	3973,12	732,03	723,28	8,75	18,42%
Supeseovmprd_Repo1_ZS3-2-H2	4966,4	3084,09	3084,09	0	62,10%
Supeseovmprd_Repo2_ZS3-2-H1	4966,4	3153,71	3153,71	0,0	63,50%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

2.1.2 Actividades relevantes realizadas durante el periodo

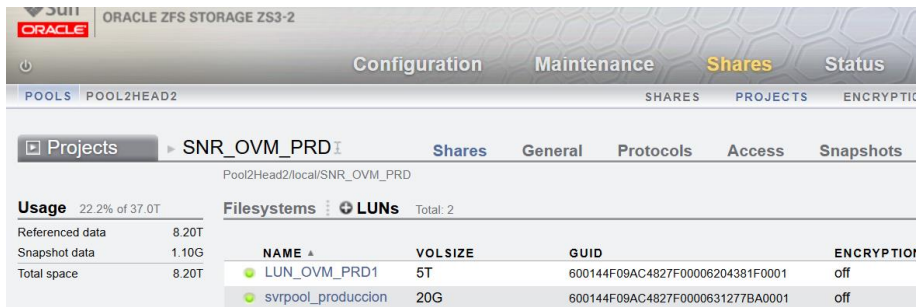
- Durante el periodo reportado se realizó monitoreo de la plataforma OVM CCP, se atendieron 3 solicitudes.

2.1.3 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 8 de mayo de 2025 a la 11:30 pm.

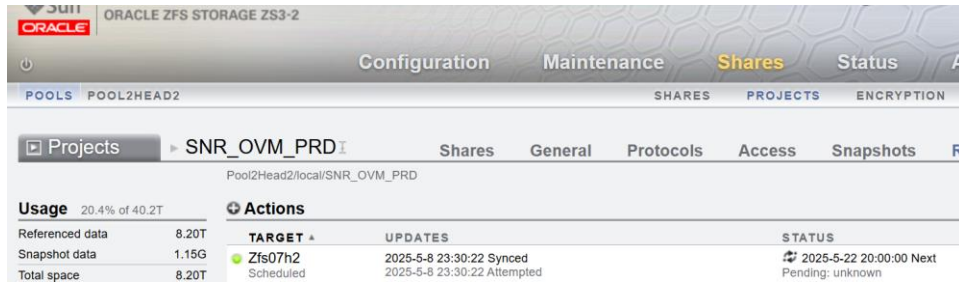
Ilustración 17. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP



ORACLE ZFS STORAGE ZS3-2				
Configuration		Maintenance	Shares	Status
POOLS	POOL2HEAD2	SHARES		
PROJECTS		PROJECTS		
SNR_OVM_PRD		Shares		
Pool2Head2/local/SNR_OVM_PRD		General		
Usage 22.2% of 37.0T		Protocols		
Referenced data 8.20T		Access		
Snapshot data 1.10G		Snapshots		
Total space 8.20T		Filesystems		
		LUNs Total: 2		
		NAME	VOLSIZE	GUID
		LUN_OVM_PRD1	5T	600144F09AC4827F00006204381F0001
		svrpool_produccion	20G	600144F09AC4827F0000631277BA0001
		ENCRYPTION		
		off		

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 18 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP

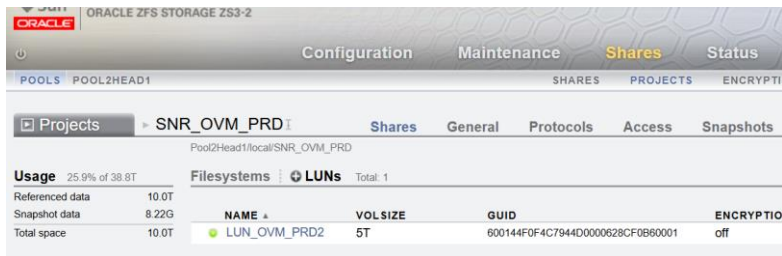


Usage	20.4% of 40.2T	Actions
Referenced data	8.20T	TARGET
Snapshot data	1.15G	UPDATES
Total space	8.20T	STATUS
		Zfs07h2
		2025-5-8 23:30:22 Synced
		2025-5-8 23:30:22 Attempted
		2025-5-22 20:00:00 Next
		Pending: unknown

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 9 de mayo de 2025 a las 10:20 am.

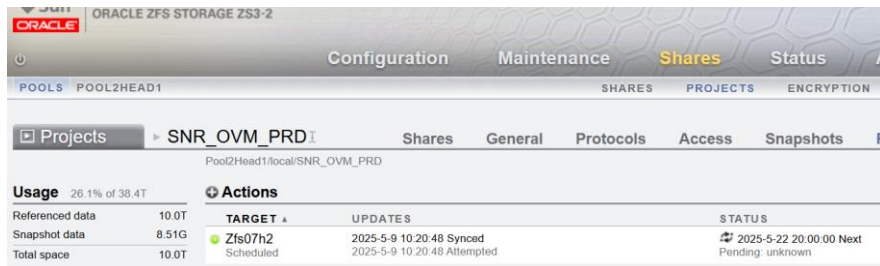
Ilustración 19. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Usage	25.9% of 38.8T	Filesystems	LUNs	Total
Referenced data	10.0T	NAME	VOL SIZE	GUID
Snapshot data	8.22G	ENCRIPTION		
Total space	10.0T	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	26.1% of 38.4T	Actions
Referenced data	10.0T	TARGET
Snapshot data	8.51G	UPDATES
Total space	10.0T	STATUS
		Zfs07h2
		2025-5-9 10:20:48 Synced
		2025-5-9 10:20:48 Attempted
		2025-5-22 20:00:00 Next
		Pending: unknown

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

- Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD1 que contiene las LUNs LUN_OVM_DES1, prueba y svrpoll_desarrollo programado para ejecutarse el día 7 y 21 de cada mes a las 8:00 pm, la última ejecución finalizó correctamente el 7 de mayo de 2025 a las 9:34 pm.

Ilustración 21 Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



NAME	VOL SIZE	GUID	ENCRYPT
LUN_OVM_DES1	4T	600144F0F4C784D00006204194D00001	off
prueba	30G	600144F0F4C784D00006204194D00003	off
svrpool_desarrollo	20G	600144F0F4C784D00006204194D00002	off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 22 Replicación SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP

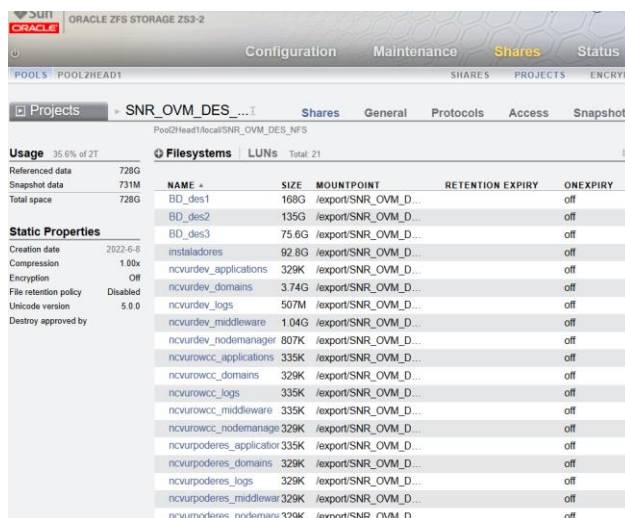


TARGET	UPDATES	STATUS
Zfs07h2	2025-5-7 21:34:31 Sync'd 2025-5-7 21:34:31 Attempted	2025-5-21 20:00:00 Next Pending: unknown

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 7 de mayo de 2025 a las 5:00 pm.

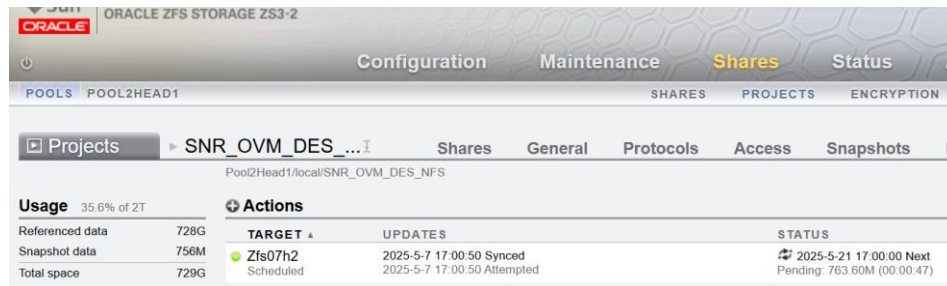
Ilustración 23 Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP



NAME	SIZE	MOUNTPOINT	RETENTION EXPIRY	ONEXPIRY
BD_des1	168G	/export/SNR_OVM_D...		off
BD_des2	135G	/export/SNR_OVM_D...		off
BD_des3	75.6G	/export/SNR_OVM_D...		off
instaladores	92.8G	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvdev_applications	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvdev_domains	3.74G	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvdev_logs	507M	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvdev_middlewares	1.04G	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvdev_nodemanager	807K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_applications	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_domains	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_logs	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_middlewares	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_nodemanager	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_applications	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_domains	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_logs	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_middlewares	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncuvrowcc_nodemanager	329K	/export/SNR_OVM_D...		off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 24 Replicación SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP



The screenshot shows the Oracle ZFS Storage ZS3-2 interface. The 'Shares' tab is selected, and the 'Projects' section is expanded. The project 'SNR_OVM_DES_NFS' is highlighted. The 'Usage' section shows 35.6% of 2T used. The 'Actions' table shows a target 'Zfs07h2' with a status of 'Scheduled' and a next update on 2025-5-21 17:00:00.

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

2.2 Actividades Plataforma OVM CCA

2.2.1 Utilización Repositorios OVM CCA.

Tabla 14. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCA.

Nombre	File System Size (GiB)				
	Total	Utilizado mayo 30 de 2025	Utilizado abril 30 de 2025	Incremento Durante el Periodo	% Utilización
SupeseovmCA_Repo6	503,37	405,5	405,5	0	80,56%
supeseovmca1_Repo	551,89	456,44	456,44	0	82,70%
supeseovmca3_Repo	551,89	388,39	388,39	0	70,37%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

El repositorio supeseovmca1_Repo se encuentra con una utilización del 82,70%, por encima del umbral del 80%, no se presentaron variaciones en la utilización.

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 se atendió una solicitud.

2.2.2 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum plataforma OVM.

Tabla 15. Estadísticas disponibilidad Servidores OVM CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Servidores OVM CCP	99,974%	Servidores_OVM_CCP.pdf
2	Disponibilidad Servidores OVM CCA	99,983%	Servidores_OVM_CCA.pdf

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum para el grupo OVM CCP fue del 99,974%, la indisponibilidad presentada fue causada por intermitencias a nivel de red el día 16 de mayo de 2025.

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum para el grupo de servidores OVM_CCA fue del 97,983% la indisponibilidad presentada fue causada por intermitencias a nivel de red el día 16 de mayo de 2025.

3.3.2 Sugerencias y recomendaciones.

- Migrar los servidores que actualmente se encuentran en uso en las plataformas OVM CCA y CCP al sistema PCA X8-2 y dar de baja la plataforma OVM CCA.

3. ADMINISTRACIÓN ALMACENAMIENTO CCP – CCA

3.1 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 16. 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"

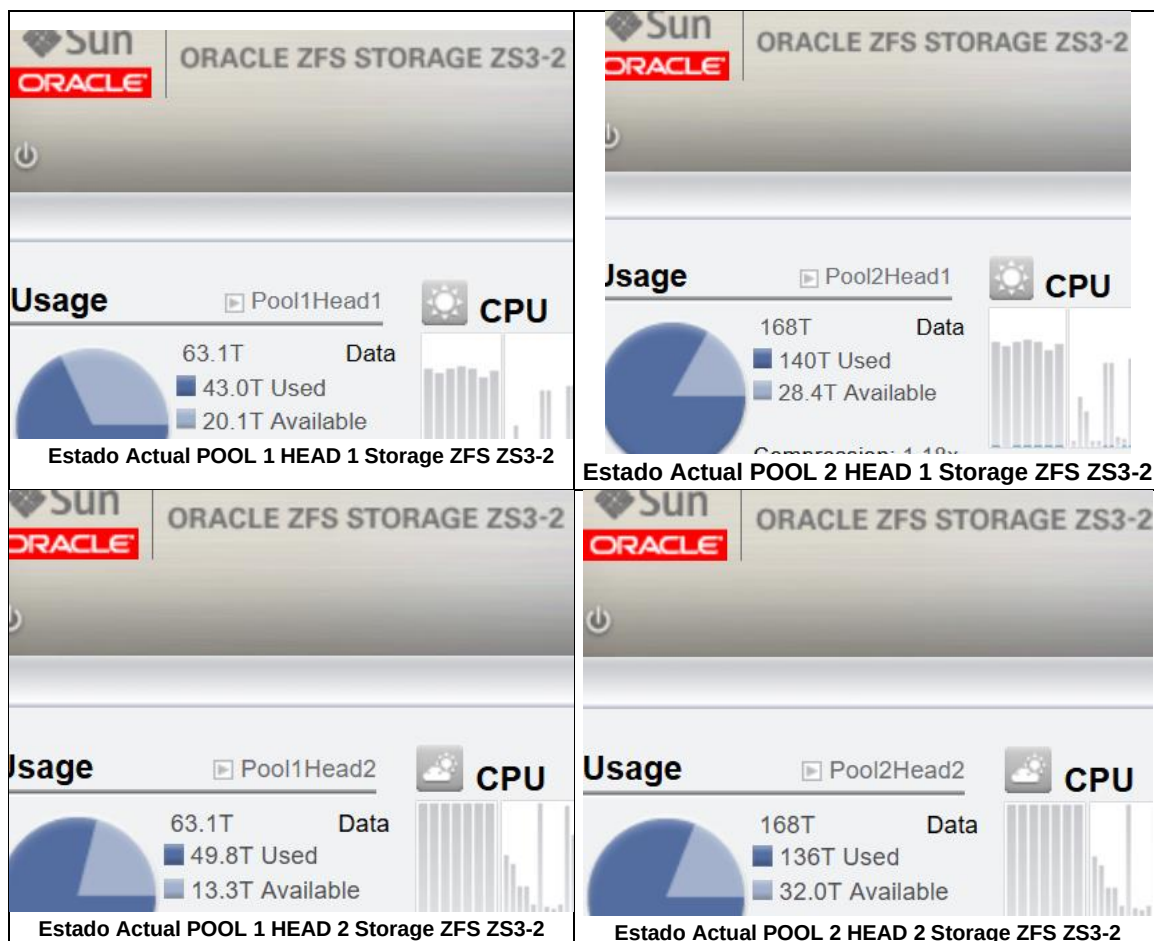
Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

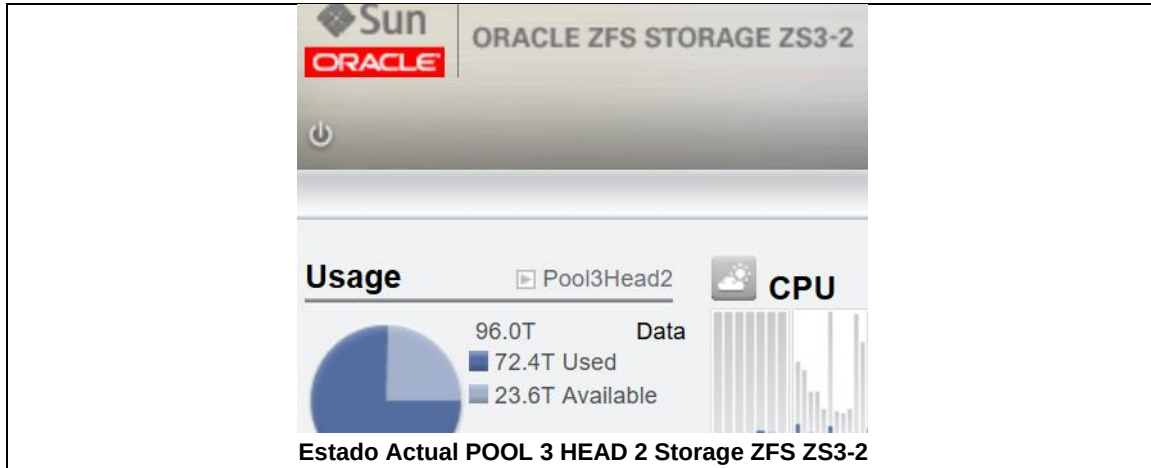
3.2 Servidor ZS3-2 CCP

3.2.1 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 17. Estado de Consumo Pools ZS3-2.

REPORTE CONSUMO ZFS STORAGE ZS3-2								
lunes, 30 de mayo de 2025								
POOL	Tamaño total en TB	Tamaño usado 30 mayo de 2025 en TB	Tamaño disponible en TB	% Espacio Usado	% Espacio Disponible	Tamaño usado 31 abril de 2025 en TB	Incremento último corte en TB	% De Incremento
Pool1 Head1	63,10	43	20,10	68,1%	31,9%	43,4	-0,40	-0,92%
Pool2 Head1	168,00	140	28,00	83,3%	16,7%	139	1,00	0,72%
Pool1 Head2	63,10	49,8	13,30	78,9%	21,1%	49,2	0,60	1,22%
Pool2 Head2	168,00	136	32,00	81,0%	19,0%	139	-3,00	-2,16%
Pool3 Head2	96,00	72,4	23,60	75,4%	24,6%	73,2	-0,80	-1,09%
TOTAL	558,20	443,8	114,40	77,4%	22,6%	443,8	-2,60	-2,23%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.2.2 Conclusiones

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

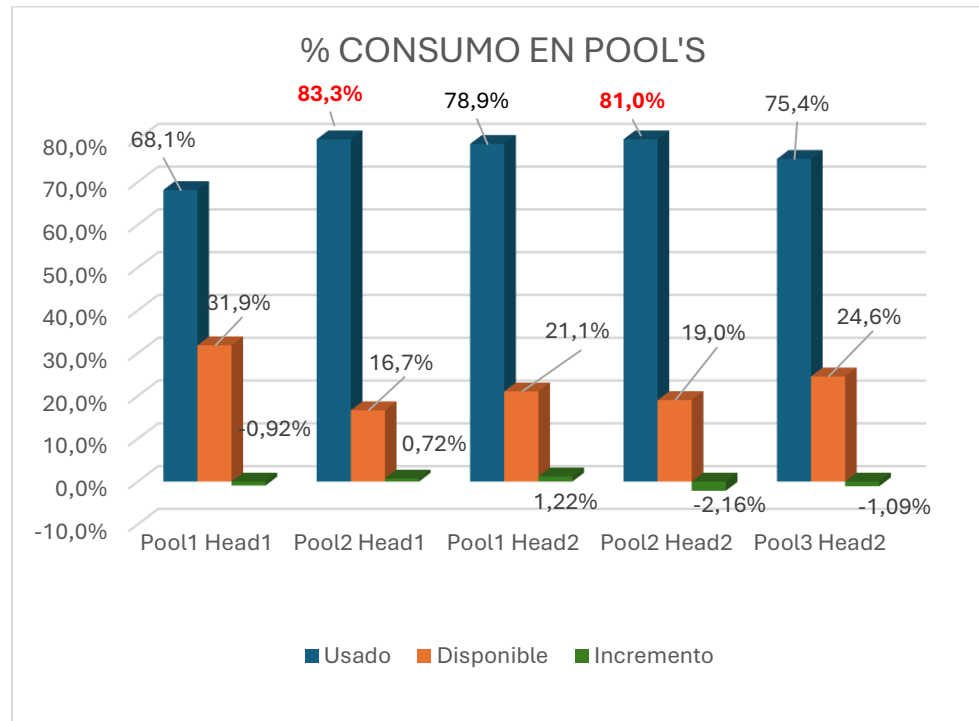
El Pool1 Head2 fue el que presentó mayor incremento con un 18% debido a la replicación de la data no estructurada del almacenamiento externo ZS7-2.

El Pool2 Head2 se encuentra con un porcentaje de utilización de 82,7% superando el umbral del 80%.

3.2.3 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.

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



Fuente: Elaboración propia, 2025.

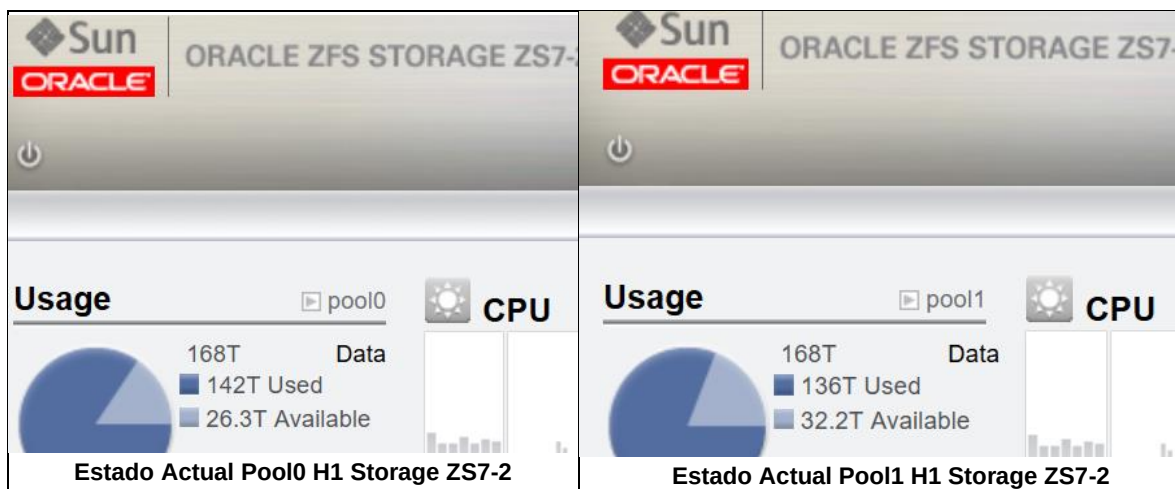
3.2.4 Incidentes y actividades realizadas al ZS3-2

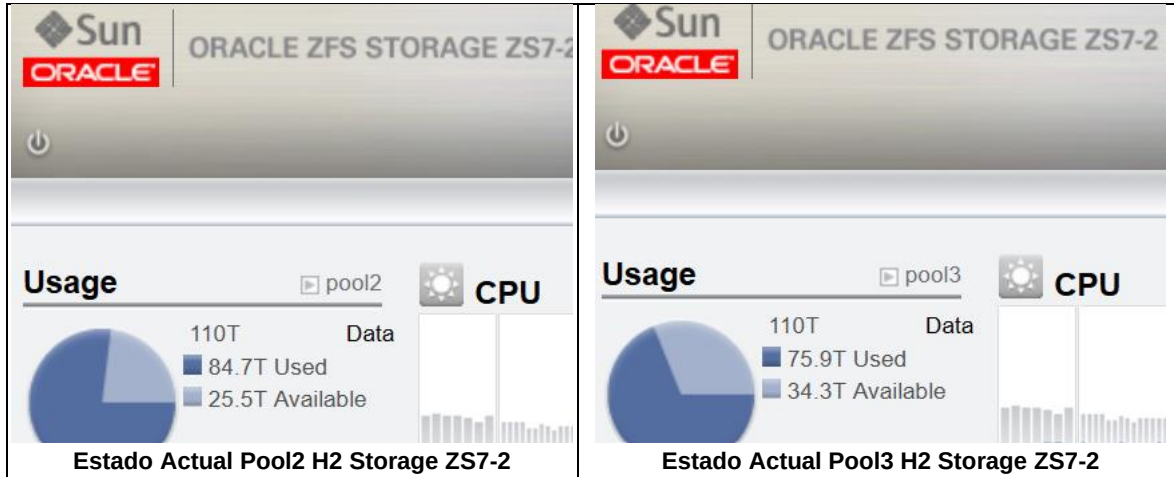
- Durante el periodo reportado se realizó monitoreo al almacenamiento externo ZS3-2, se atendieron 4 solicitudes.

3.3 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 18. Estado de Consumo Pools ZS7-2.

REPORTE CONSUMO ZFS STORAGE ZS7-2								
lunes, 30 de mayo de 2025								
POOL	Tamaño total en TB	Tamaño usado 30 de mayo de 2025 en TB	Tamaño disponible en TB	% Espacio Usado	% Espacio Disponible	Tamaño usado 30 de abril de 2025 en TB	Incremento último corte en TB	% De Incremento
Pool 0	168,00	142	26,00	84,5%	15,5%	148	-6,00	-3,57%
Pool 1	168,00	136	32,00	81,0%	19,0%	139	-3,00	-1,79%
Pool 2	110,00	84,7	25,30	77,0%	23,0%	84,5	0,20	0,12%
Pool 3	110,00	75,9	34,10	69,0%	31,0%	73,2	2,70	2,45%
TOTAL	556,00	444,7	111,30	77,9%	22,1%	444,7	-6,10	-5,36%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.3.1 Conclusiones

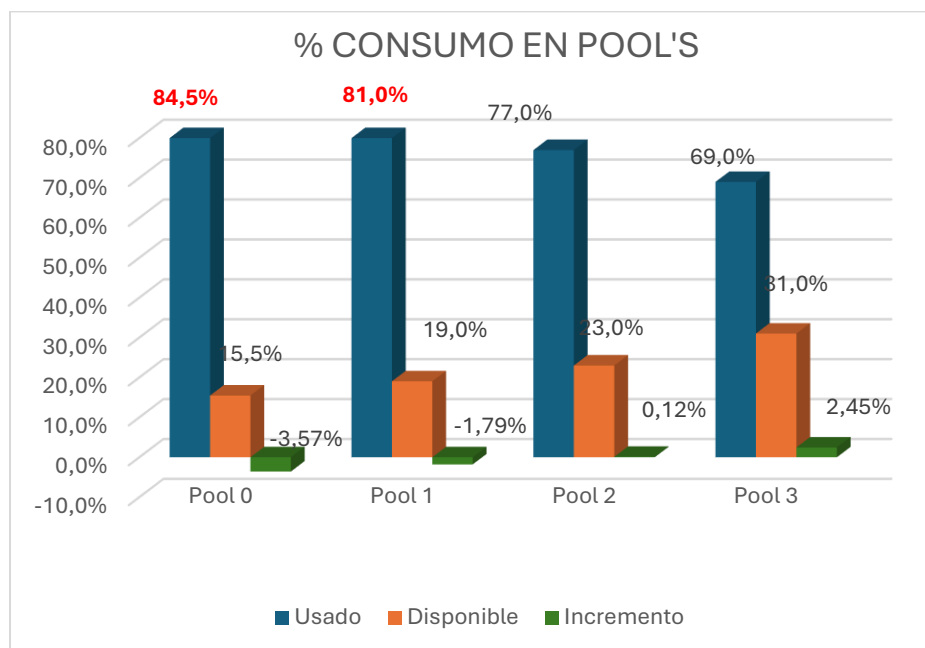
En el siguiente apartado se describe el comportamiento que han tenido los POOLS del almacenamiento ZS7-2, según las estadísticas del presente informe:

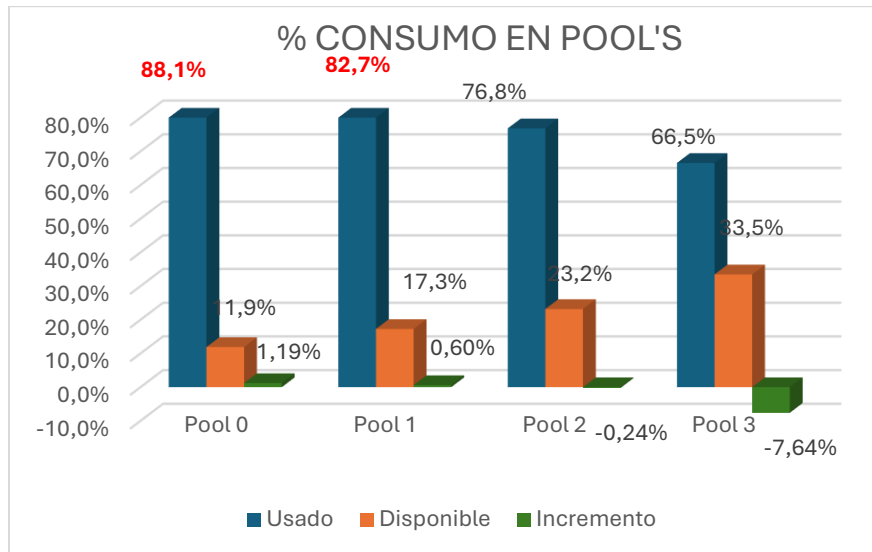
El Pool 0 fue el de mayor decrecimiento con 18 TB durante el periodo reportado por el crecimiento de las réplicas de gestión documental y se encuentra con una utilización del 86,9% superando el umbral de utilización del 80%.

3.3.2 Capacidad utilizada y disponible en el ZFS STORAGE ZS7-2

La siguiente ilustración muestra el estado del almacenamiento ZS7-2 a 30 de mayo de 2025.

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





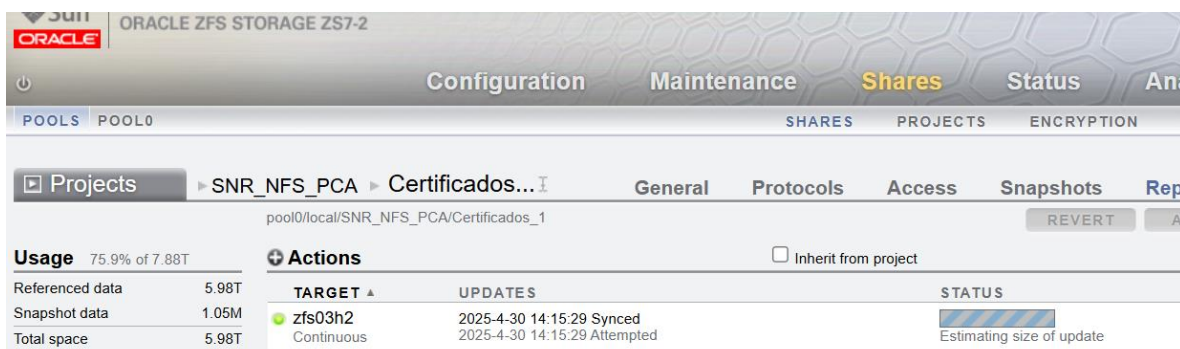
Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.3.3 Replicación de proyectos ZS7-2.

Los vServers del sistema PCA X8-2 tienen configurados filesystems con la data no estructurada en el almacenamiento externo ZS7-2 proyecto SNR_NFS_PCA para almacenar los certificados de tradición y libertad generados y para la información de WCC.

- El filesystems Certificados_1 se encuentra en replicación continua correcta contra el almacenamiento externo ZS3-2.

Ilustración 29. Replicación Filesystem Certificados_1 ZS7-2 contra ZS3-2.



Fuente: BUI ZS7-2 CCP, 2025.

- El filesystems Certificados se encuentra en replicación continua correcta contra el almacenamiento externo ZS3-2.

Ilustración 30. Replicación Filesystem Certificados ZS7-2 contra ZS3-2.



ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2

Configuration Maintenance **Shares** Status

POOLS POOL0 SHARES PROJECTS ENCRYPTION

Projects SNR_NFS_PCA Certificados General Protocols Access Snapshots

pool0/local/SNR_NFS_PCA/Certificados REVERT

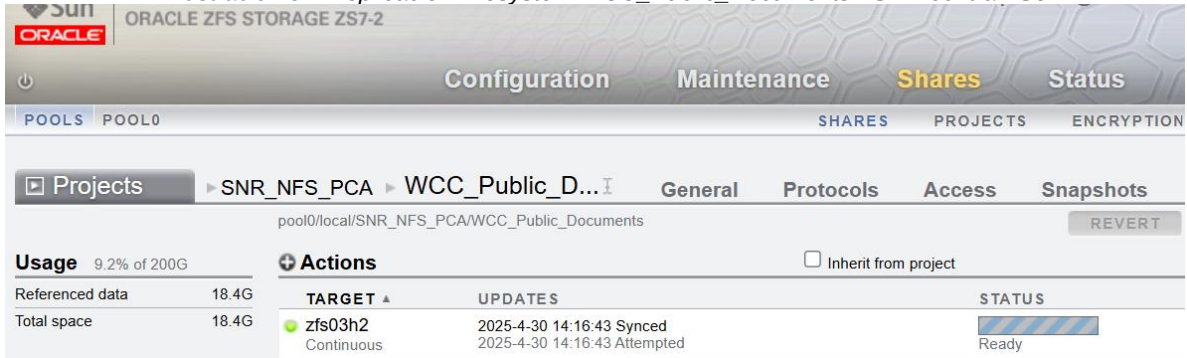
Usage 0.0% of 200G

TARGET	UPDATES	STATUS
zfs03h2 Continuous	2025-4-30 14:16:19 Synced 2025-4-30 14:16:19 Attempted	Ready

Fuente: BUI ZS7-2 CCP, 2025.

- El filesystems WCC_Public_Documents se encuentra en replicación continua contra el almacenamiento externo ZS3-2.

Ilustración 31. Replicación Filesystem WCC_Public_Documents ZS7-2 contra ZS3-2.



ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2

Configuration Maintenance **Shares** Status

POOLS POOL0 SHARES PROJECTS ENCRYPTION

Projects SNR_NFS_PCA WCC_Public_D... General Protocols Access Snapshots

pool0/local/SNR_NFS_PCA/WCC_Public_Documents REVERT

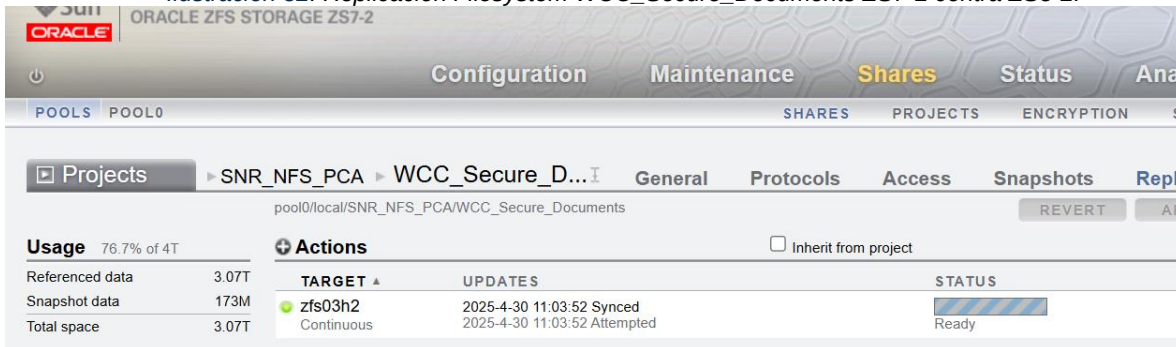
Usage 9.2% of 200G

TARGET	UPDATES	STATUS
zfs03h2 Continuous	2025-4-30 14:16:43 Synced 2025-4-30 14:16:43 Attempted	Ready

Fuente: BUI ZS7-2 CCP, 2025.

- El filesystems WCC_Secure_Documents se encuentra en replicación continua contra el almacenamiento externo ZS3-2.

Ilustración 32. Replicación Filesystem WCC_Secure_Documents ZS7-2 contra ZS3-2.

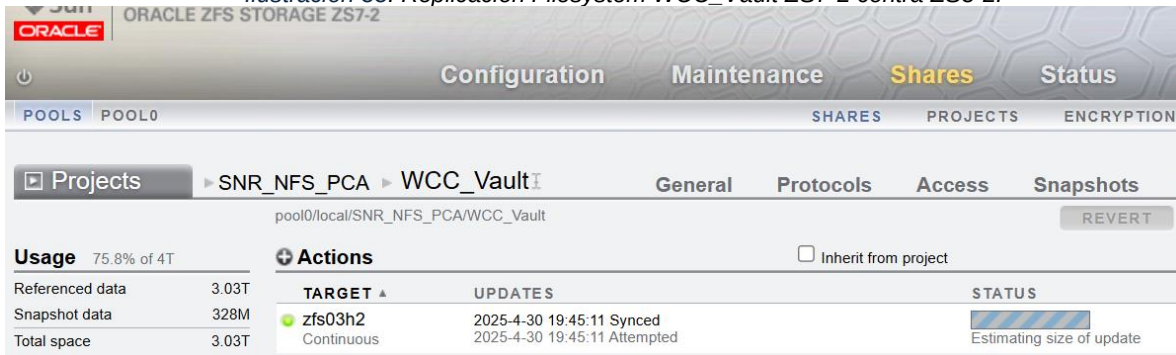


Usage		Actions		Status
Referenced data	3.07T	TARGET	UPDATES	
Snapshot data	173M	zfs03h2	2025-4-30 11:03:52 Synced	Ready
Total space	3.07T	Continuous	2025-4-30 11:03:52 Attempted	

Fuente: BUI ZS7-2 CCP, 2025.

- El filesystems WCC_Vault se encuentra en replicación continua contra el almacenamiento externo ZS3-2.

Ilustración 33. Replicación Filesystem WCC_Vault ZS7-2 contra ZS3-2.



Usage		Actions		Status
Referenced data	3.03T	TARGET	UPDATES	
Snapshot data	328M	zfs03h2	2025-4-30 19:45:11 Synced	Estimating size of update
Total space	3.03T	Continuous	2025-4-30 19:45:11 Attempted	

Fuente: BUI ZS7-2 CCP, 2025.

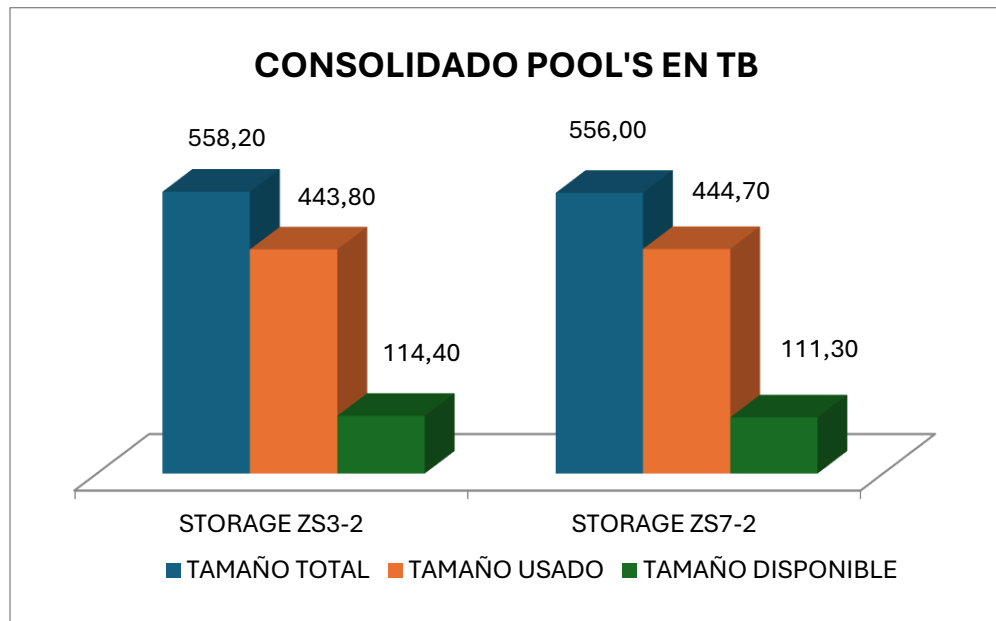
3.3.4. Incidentes y actividades realizadas al ZFS STORAGE ZS7-2

- En el periodo reportado, se realizó el respectivo monitoreo del almacenamiento ZS7-2 y se atendieron 6 solicitudes.

3.3.5 Uso de los almacenamientos SNR – Consolidado

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

Ilustración 34. Distribución de recursos Almacenamientos.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.3.6 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.

3.3.7 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 99,980%. La indisponibilidad presentadas fue causada por la intermitencia a nivel de red presentada el día 16 de mayo de 2025.

Tabla 19. Disponibilidad Almacenamiento CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Almacenamientos	99,988%	Almacenamientos Externos.pdf

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.3.8. 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.

3.4 ANS del servicio de administración de virtualización y almacenamientos ORACLE

Se anexa el documento; Reporte_Atencion_casos_asignados_Especialista_95_Exalogic_Mayo_2025 (ver anexo), para el periodo reportado usuario Exalogic, Administración y Soporte se gestionaron 42 casos entre incidentes y solicitudes se atendieron en los tiempos acordados los 42 para un cumplimiento del 100%.

Tabla 20. ANS Atención de casos especialista.

Tickets Cerrados en el tiempo	Total Tiquetes	ANS	ESTADO
No	0	0%	
Si	42	100%	Cumplido
Total:	42		

Categoría	Incidentes	Solicitudes	Total
Exalogic PCA	5	23	28
OVM	0	4	4
Almacenamientos Externos	0	10	10
Total	5	37	42

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

3.4.1 Casos resueltos especialista

Se anexa el documento; Reporte_Resueltos_95_Exalogic mayo 2025.pdf. Para el periodo reportado se crearon y cerraron 42 casos, el reporte muestra 43 por un caso duplicado.

Tabla 21. ANS Atención de casos especialista

Tickets	Total Tiquetes	ANS	Estado
Cerrados - Solucionados CCD Cerrado - CCD Otra área	43	100%	Cumple
Registrados	0	0%	
Total:	43	100,00%	

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

4.4.2 ANS Cierres, Reapertura y documentación de Tickets

Tabla 22. 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_Mayo 2025.pdf.	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 Mayo 2025.pdf	0%	Cumple
Documentación del ticket resuelto	Todos los casos deben estar documentados.	100%	Cumple

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

4. 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.

4.1 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 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.

4.2 Detalle General Casos Generados Mayo 2025

Desde 01 al 29 de Mayo de 2025 se generaron 453 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. 204 casos fueron creados por el recurso de apoyo a Conectividad WAN.

Tabla16. Detalle general de casos

CAUSA	MAYO
CAIDA ENLACE	177
FALLA ENLACE	0
DEGRADACION	85
LATENCIA	6
CORTE ENERGIA	187
CLIMA	0
OTROS	2
SOLICITUDES SNR	0
TOTAL, CASOS	457

(Ver anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx)

4.3 Detalle de los Últimos 3 Meses de Casos Generados

A continuación, se presenta comparativo mensual de detalle de casos para los meses de marzo, abril y mayo del 2025.

Tabla17. Detalle general de casos

CAUSA	MARZO	ABRIL	MAYO
CAIDA ENLACE	212	212	177
FALLA ENLACE	0	0	0
DEGRADACION	29	31	85
LATENCIA	5	5	6
ENERGIA	190	190	187
CLIMA	4	4	0
SOLICITIDES SNR	0	0	2
OTROS	6	6	0
TOTAL, CASOS	446	448	457

GRAFICA:

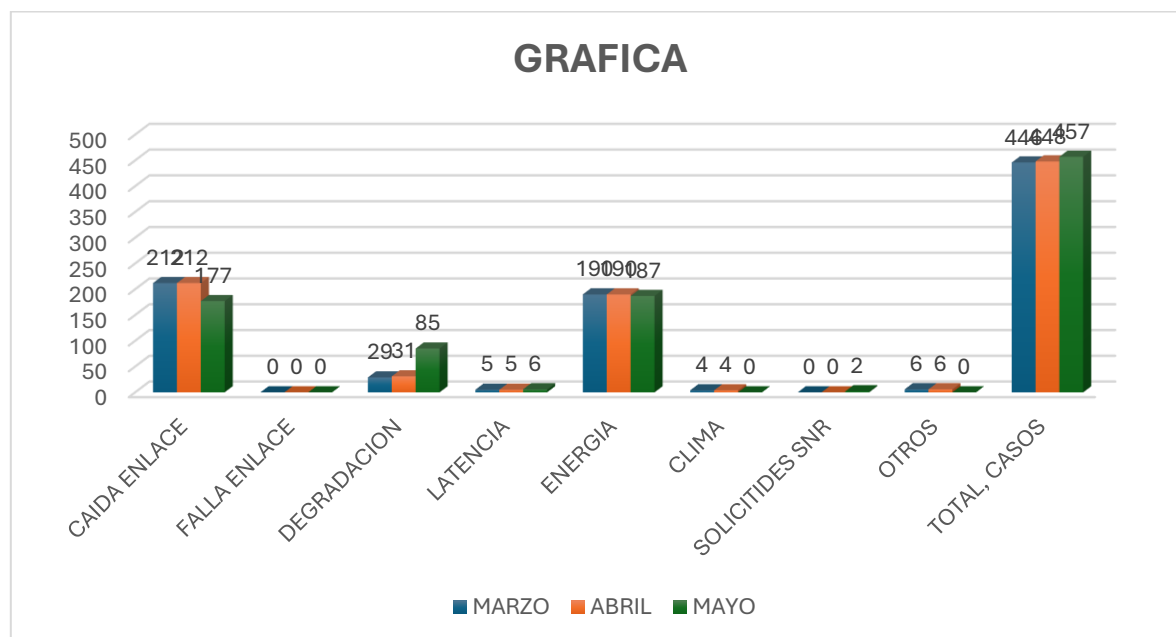
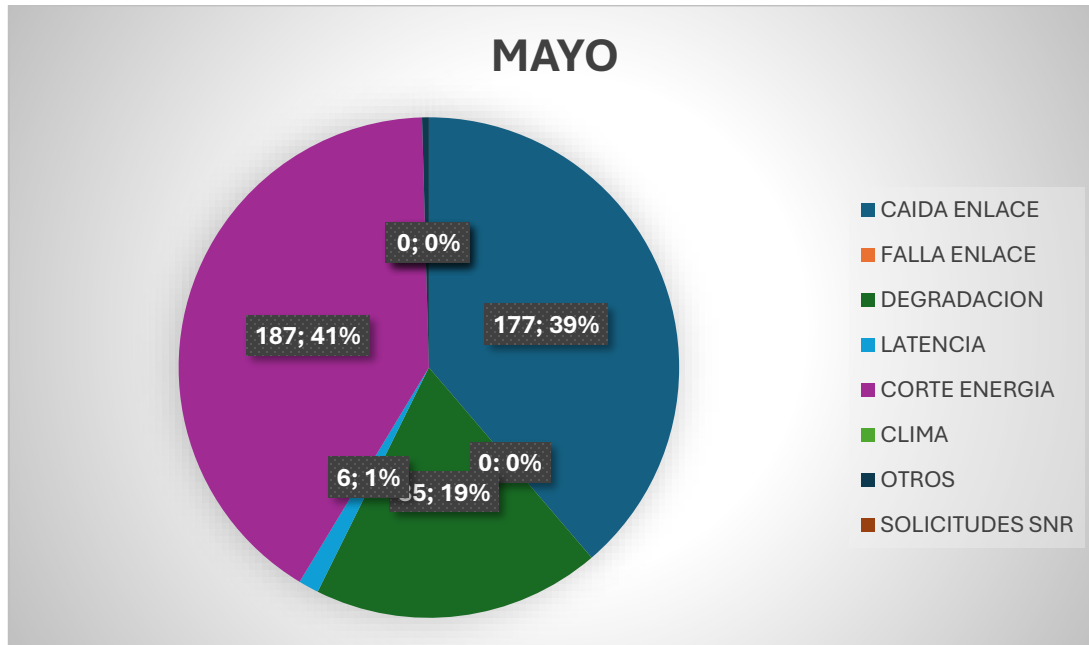


Ilustración 35. Porcentaje de distribución de casos



(Ver anexo Seguimiento casos Mayo 2025.xlsx)

4.4 Oficinas con más caída de internet

Un total de 117 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	Nº CAIDAS
AGUA DE DIOS	6
MONQUIRA	1
LETICIA	3
SAN VICENTE DE CHUCURI	7
SANTANDER DE QUILICHAO	2
LA DORADA	4
PAZ DE ARIPORO	2
SAN ANDRES ISLAS	1
CHIQUINQUIRA	0
FACATATIVA	0
TOTAL	26

(Ver anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx)

En la tabla 17, muestra el top de oficinas que presentaron recurrencia en caídas durante el mes de marzo, 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.

4.5 Oficinas con más caída de internet de los últimos 3 meses

A continuación, se presenta comparativo mensual de mayores caídas de oficina de marzo, abril y mayo del 2025.

Tabla 18. Top por caídas

ORIP	MARZO	ABRIL	MAYO
AGUA DE DIOS	1	13	6
PUERTO BOYACA	1	1	1
SAN VICENTE DE CHUCURI	6	6	3
LETICIA	5	6	7
SANTANDER DE QUILICHAO	0	1	2
LA DORADA	1	0	4
CHIQUEQUIRA	2	1	2
PAZ DE ARIPORO	0	1	1
SAN ANDRES ISLAS	0	0	0
FACATATIVA	1	1	0
TOTAL	17	30	26

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 marzo, 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.

4.6 Oficinas con más degradaciones

Se generaron 85 casos por degradaciones que se presentaron las oficinas de instrumentos públicos durante el mes de mayo. Esta información puede ser revisada en el anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx.

Tabla 19. Top por degradaciones

DEGRADACION ORIP	MAYO
MONIQUIRA	0
PUERTO BOYACA	0
NUQUI	0
ZIPAQUIRA	0
PUERTO BOYACA	0
SANTO DOMINGO	0
SAN VICENTE DE CHUCURI	4
SABANALARGA	1
SAMANIEGO	3
GARZON	2
TORAL	10

(Ver anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx)

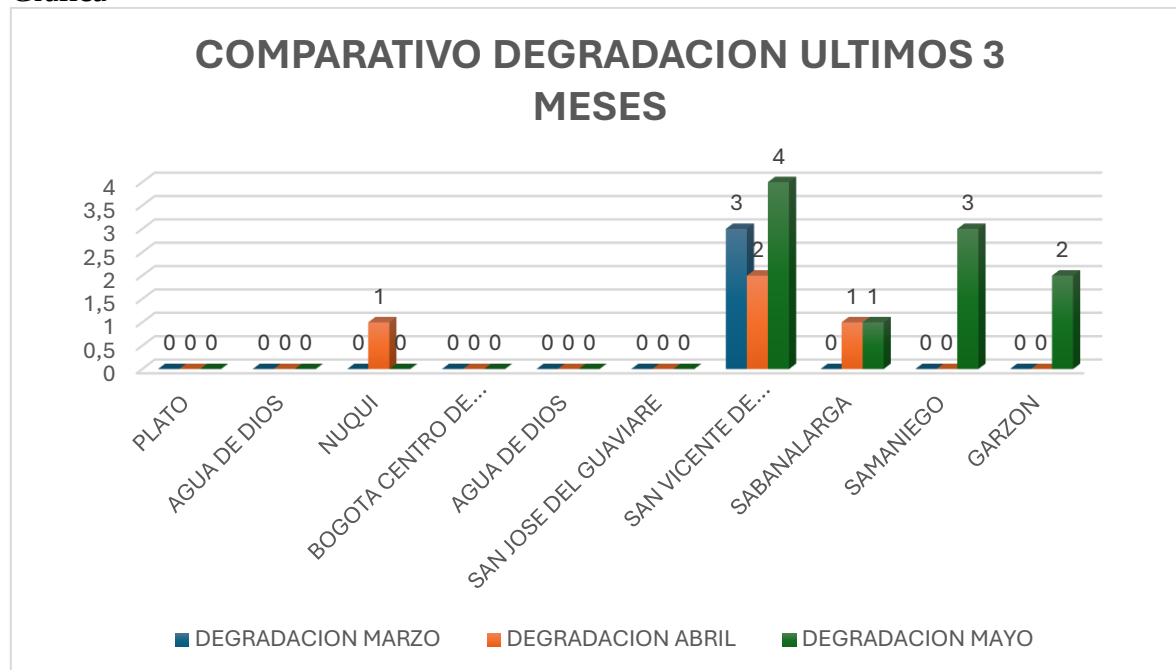
La tabla 18, corresponde a las ORIP que presentaron fallas en degradaciones, las cuales fueron: Plato-magdalena, agua de dios-Cundinamarca, san jose del Guaviare, san Vicente de chucuri-Santander, Bogotá centro de cómputo, santo domingo-Antioquia, Chimichagua-cesar, Sabanalarga-barranquilla y Yopal - Casanare

4.7 Oficinas con más degradaciones de los últimos 3 meses

A continuación, se presenta comparativo mensual de mayores degradaciones de oficinas, de marzo, abril y mayo del 2025.

ORIP	DEGRADACION		
	MARZO	ABRIL	MAYO
PLATO	0	0	0
AGUA DE DIOS	0	0	0
NUQUI	0	1	0
BOGOTA CENTRO DE COMPUTO	0	0	0
AGUA DE DIOS	0	0	0
SAN JOSE DEL GUAVIARE	0	0	0
SAN VICENTE DE CHUCURI	3	2	4
SABANALARGA	0	1	1
SAMANIEGO	0	0	3
GARZON	0	0	2
TOTAL	3	4	10

Grafica



4.8 Oficinas con más latencia del servicio

En cuanto a la latencia se generó solo 4 caso que se presentó en la oficina de instrumentos públicos.

Tabla 20. Top por Latencia

TOP OFICINAS POR LATENCIAS	
ORIP	N° CAIDAS
CAUCASIA	1
RIOHACA	1
SEGOVIA	1
COROZAL	1
ANDES	2
TOTAL	6

(Ver anexo Seguimiento casos MAYO 2025.xlsx)

En la tabla 20, se observa que las 6 oficinas que se evidenció que presentó latencia fue: CAUCASIA, SEGOVIA, RIOHACHA, COROZAL Y ANDES.

4.9 Oficinas por fallas de energía

Se reportaron 187 casos los cuales fueron fallas presentas por corte de energía o fallas de energía dentro de la ORIP.

Tabla 21. Top por energía

TOP OFICINAS POR ENERGIA	
ORIP	ENERGIA
VALLEDUPAR	12
PASTO	0
CIENAGA	0
QUIBDO	0
CHINU	9
SAN JUAN DEL CESAR	2
VELEZ	3
LIBANO	0
SILVIA	0
CALOTO	0
TOTAL	26

(Ver anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx)

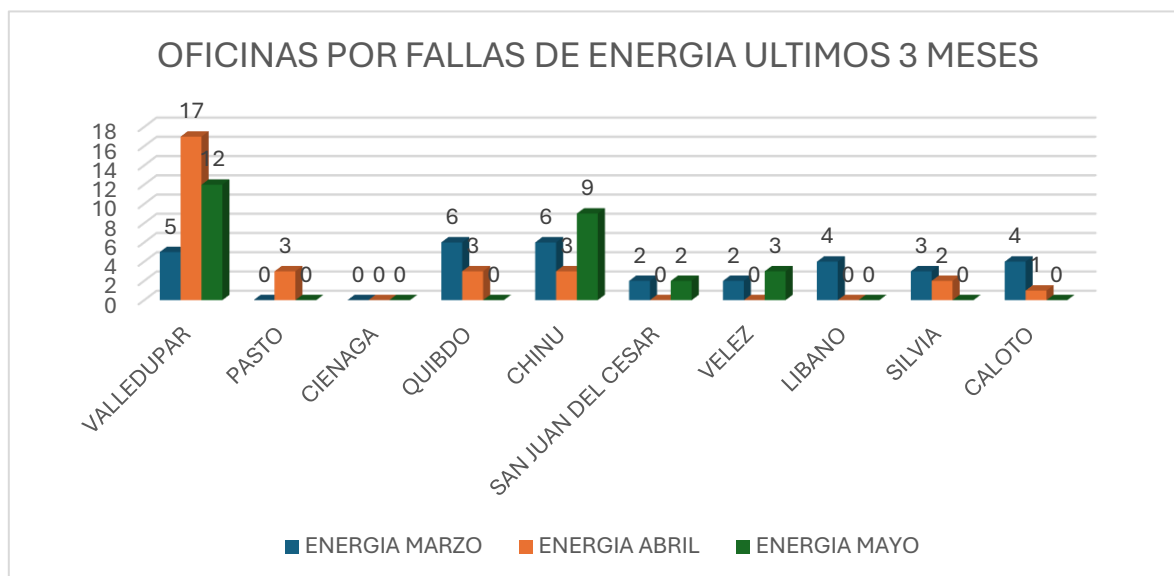
La tabla 21, muestra que las oficinas que más presentaron fallas por energía fueron: Valledupar Cesar, Pasto Nariño, Ciénaga Magdalena, Quibdó Choco, Chinú Córdoba, San Juan Del Cesar La Guajira, Vélez Santander, Líbano Tolima, Silvia y Caloto Cauca.

4.10 Oficinas con más fallas de energía de los últimos 3 meses

Tabla 232. Top por energía

ENERGIA			
ORIP	MARZO	ABRIL	MAYO
VALLEDUPAR	5	17	12
PASTO	0	3	0
CIENAGA	0	0	0
QUIBDO	6	3	0
CHINU	6	3	9
SAN JUAN DEL CESAR	2	0	2
VELEZ	2	0	3
LIBANO	4	0	0
SILVIA	3	2	0
CALOTO	4	1	0
TOTAL	32	29	26

Grafica:



4.11 Oficinas por fallas en condiciones climáticas

En mayo no se generaron casos atribuido a las condiciones climáticas y la cual afectaron la prestación del buen servicio de internet, por eso se deja la tabla del mes de mayo.

Tabla 23. Top por condiciones climáticas

TOP OFICINAS POR CONDICIONES CLIMATICAS	
ORIP	N° CAIDAS
TAMESIS	1
PUERTO CARREÑO	2
NUQUI	1
TOTAL	4

(Ver anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx)

Sobre la tabla 23 se muestra que las oficinas afectadas son Támesis, Puerto Carreño y nuqui

4.12 Oficinas por otras fallas

En mayo 2025 se generaron 2 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.

Tabla 24. Top otras fallas mayo 2025

TOP OFICINAS POR OTRAS FALLAS	
ORIP	N° CAIDAS
BOGOTA CENTRO	2

(Ver anexo Seguimiento casos mayo 2025.xlsx)

La tabla 24 se muestra las oficinas de Barranquilla presentaron fallas en el servicio de internet, por problemas de conexión de equipo wifi de la orip de Bogotá Centro.

Oficinas por alarma de CPU

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

4.13 Oficinas por alarma de memoria

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

4.14 Oficinas por alarma de interfaces

Para marzo los equipos Router no presentaron alarmas por interfaces.

4.15 Reporte de casos vencidos por ANS

En el mes de mayo se incumplieron con 14 casos en creación fuera de los 15 minutos. El cual corresponde al 3,06%, Este total de casos incumplidos dejo que el reporte de ANS fuera del 96,94% de cumplimiento. Esta información puede ser verificada en el anexo Seguimiento casos mayo 2025.

4.16 Reporte ANS Claro

Para el mes de mayo se presenta el consolidado de los casos que cumplen para el ANS estipulado con CLARO según las novedades presentadas y registradas sobre el sistema de monitoreo de CLARO, la herramienta CA.

Etiquetas de fila	Cuenta de ENLACE	ANS%
ABEJORRAL	2	20%
ACACIA	1	0%
ACACIAS	4	100%
AGUA DE DIOS	6	100%
AGUADAS	2	20%
AMBALEMA	2	20%
ANDES	5	100%
APARTADO	1	0%
APIA	3	50%
ARAUCA	2	20%
ARMERO	2	20%
BARBACOAS	2	20%
BARICHARA	1	0%
BOGOTA CASA RUPTA	2	20%
BOGOTA CENTRO DE COMPUTO	1	0%



BOLIVAR	2	20%
CALOTO	5	100%
CARMEN DE BOLIVAR	2	20%
CAUCASIA	1	0%
CERETE	1	0%
CHIMICHAGUA	4	100%
CIENAGA	4	100%
CIUDAD BOLIVAR	3	50%
CONTRATACION	3	50%
CONVENCION	1	0%
DOSQUEBRADAS	1	0%
EL BANCO	4	100%
FILANDIA	1	0%
FRESNO	9	100%
GACHETA	1	0%
GARZON	3	50%
GIRARDOTA	1	0%
GUADUAS	5	100%
GUAPI	5	100%
HONDA	1	0%
INIRIDA	3	50%
ISTMINA	4	100%
ITUANGO	6	100%
LA CRUZ	5	100%
LA DORADA	4	100%
LA MESA	3	50%
LA PALMA	10	100%
LETICIA	3	50%
LIBANO	4	100%
LORICA	1	0%
MAICAO	1	0%
MANIZALES	3	50%
MARINILLA	3	50%
MEDELLIN ZONA NORTE	1	0%
MEDELLIN ZONA SUR	1	0%
MITU	2	20%
MONIQUIRA	1	0%
MONTelibano	1	0%
NEIRA	2	20%



OCAÑA	2	20%
OROCUE	1	0%
PACHO	1	0%
PACORA	1	0%
PAMPLONA	1	0%
PATIA EL BORDO	3	50%
PAZ DE ARIPORO	1	0%
PENSILVANIA	7	100%
PITALITO	2	20%
PLATO	2	20%
PUERTO BOYACA	2	20%
PUERTO INIRIDA	2	20%
PUERTO LOPEZ	1	0%
PURIFICACION	4	100%
QUIBDO	7	100%
RAMIRIQUE	3	50%
RIOHACHA	1	0%
ROLDANILLO	3	50%
SABANALARGA	1	0%
SAMANIEGO	4	100%
SAN ANDRES ISLAS	1	0%
SAN GIL	2	20%
SAN JOSE DEL GUAVIARE	5	100%
SAN JUAN DEL CESAR	1	0%
SAN MARCOS	1	0%
SAN VICENTE DE CHUCURI	6	100%
SAN VICENTE DEL CAGUAN	1	0%
SANTA ROSA DE VITERBO	1	0%
SANTANDER DE QUILCHAO	2	20%
SANTO DOMINGO	1	0%
SANTUARIO	3	50%
SEGOVIA	3	50%
SILVIA	1	0%
SOCHA	1	0%
SOCORRO	1	0%
SONSON	5	100%
TAMESIS	2	20%
TITIRIBI	3	50%
TUMACO	3	50%

TUNJA	1	0%
TUQUERRES	4	100%
URRAO	1	0%
VALLE DE SIBUNDOY	4	100%
VALLEDUPAR	2	20%
VELEZ	3	50%
YARUMAL	1	0%
YOPAL	1	0%
ZIPAQUIRA	2	20%
Total general	262	

ANS ABRIL	CANTIDAD MAYO
100%	23
50%	16
20%	18
0%	36
TOTAL	93

El cálculo de ANSS se toma con base en el nivel de acuerdos de servicio según contrato 2024 entre la Superintendencia de Notariado y Registro y CLARO.

Sobre la pestaña de cada ORIP se puede desplegar para observar los casos asociados y la indicación de la existencia de evidencia (se adjunta archivo Excel).

ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERIDODO REPORTADO

- 2 de mayo de 10 a 11 AM, sesión teams - Proyecto Assessment Radware - Cliente SNR.
- 5 de mayo de 4 a 5 PM, sesión teams - Conclusiones y revisión balanceo Docu. bajo el caso SD-737 (Megadvantage).
- 6 de mayo de 10 a 11 AM, sesión teams - Revisión Qas enlaces Satelitales – SNR, junto al proveedor Claro.
- 6 de mayo de 2:30 a 3:30 PM, sesión teams - Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor Claro.
- 7 de mayo de 9 a 10:30 AM, sesión por teams, Revisión errores despliegues ITCA.



- 7 de mayo de 2 a 2:30 PM sesión por teams, RFC 30/04/2025 2PM Actualización Licencias y Versión del Cybercontroller y Anti-DDOs DefensePro y RFC SGDEA.
- 9 de mayo de 10 a 11 AM, sesión teams - Proyecto Assessment Radware - Cliente SNR.
- 9 de mayo de 4 a 5 PM, sesión teams - Revisión de balanceo estado tramite. bajo el caso SD-755 (Megadvantage).
- 9 de mayo de 10 PM a 12 AM, Ventana de Actualización Cybercontroller y DefensePro - Cliente SNR.
- 13 de mayo de 2:30 a 3:30 PM, sesión teams - Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor Claro.
- 14 de mayo de 9 AM a 12 PM, Ventana Actualización del Cyber Controller de la versión 10.3.0.0 a la versión 10.8.0.0 - Cliente SNR.
- 15 de mayo de 9 a 11 AM, sesión teams - Conclusiones y revisión balanceo Docu. bajo el caso SD-737 (Megadvantage).
- 15 de mayo de 2:30 a 3:30, sesión teams, Revisión alertas SIR (IT).
- 16 de mayo de 10 a 11 AM, sesión teams, Proyecto Assessment Radware - Cliente SNR.
- 16 de mayo de 2 a 3 PM, sesión teams, SNR - PAM - Validación acceso a servidores SIR.
- 16 de mayo de 4 a 10 PM. Ventana Implementación SDWAN sedes Sevilla y El Banco – SNR.
- 19 de mayo de 9 a 10 AM, sesión teams, Entrega acceso VPN proyecto hewlett packard manager , Servidor de aplicativo.
- 20 de mayo de 9 a 10 AM, sesión teams, Actualización procedimiento "ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS DE ALMACENAMIENTOS Y SISTEMAS DE VIRTUALIZACION" vs Formato.
- 21 de mayo de 9:30 a 10 AM, sesión teams, Revisión enrutamiento 10.114.
- 21 de mayo de 2 a 2:30 PM, sesión teams, Solicialización RFC 21/05/2025 2PM para el apagado del equipo alteon.
- 21 de mayo de 2:30 a 4:30 PM, Reunión mensual SNR – Claro.
- 21 de mayo de 4 a 6 PM, sesión teams Actualización del Cyber Controller de la versión 10.5.0.0 a la versión 10.8.0.0 - Cliente SNR.
- 21 de mayo de 7 a 10 PM, Ventana Actividad de Desarmado del HA, Desconexión física del Cableado y Apagado del Alteon vADC_Nodo_2 en el DC Calle 26.
- 29 de mayo de 4 a 11 PM, Ventana Implementación SDWAN sede El Banco y Orocue- Cambio de UM Sede Neira SNR.

4.17 Evidencias y pantallazos

4.17.1 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

Nodos Fuera de Servicio							
Nodos Fuera de Servicio							
for Clientes Especiales							
STATUS	CAPTION	IP_ADDRESS	CIUDAD	CLIENTE	DOWNTIME	DURATION	PROVEEDOR_UI
●	SDNYR79 - OROQUE, CASANARE - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.163.182.150	OROCUECASANAF	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	29/5/2025 17:01:10	0 Day(s) 00:01:33	AZTECA
●	SDNR080 - OCAÑA, NORTE DE SANTANDER - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.168.159.118	OCAÑA	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	29/5/2025 15:52:44	0 Day(s) 01:09:59	CLARO
●	SDNR065 - ITUANGO, ANTIOQUIA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.168.159.86	ITUANGO	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	29/5/2025 12:23:56	0 Day(s) 04:38:47	CLARO
●	SDNR087 - YARUMAL Cra. 21 No. 18-38	10.164.143.10	YARUMAL	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	29/5/2025 08:02:56	0 Day(s) 08:59:47	CLARO
●	SDNYR51 - CHIMICHAGUA, CESAR - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.164.144.230	CHIMICHAGUA	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	28/5/2025 05:06:45	1 Day(s) 11:55:58	CLARO
●	SDNR297 - CIUDAD BOLIVAR, ANTIOQUIA-CLL 49 No. 48-51- BACKUP - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.161.115.2	MEDELLIN	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	26/5/2025 21:21:47	3 Day(s) 19:40:56	CLARO
●	SDNYR92 - PURIFICACION, TOLIMA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.168.158.210	PURIFICACION	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	26/5/2025 12:33:03	3 Day(s) 04:29:40	AZTECA
●	SDNR284 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / CRA 13 #31 45 MALL PLAZA CARTAGENA L 267 HASTA EL 272	10.160.200.186	CARTAGENA	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	22/3/2025 09:49:27	68 Day(s) 07:13:16	CLARO
●	SDNR214 - NUQUI - Barrio La Union, NUQUI, CHOCO - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO - PPAL	10.164.225.54	NUQUI	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	28/2/2025 17:17:44	90 Day(s) 23:44:59	AXESAT



NODE	AVERAGE RESPONSE TIME	PERCENT LOSS
● SDNR329 - INIRIDA - Calle 26 No. 6-111 - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO INTERNET	698 ms	0 %
● SDNR315 - MITU - Kra 13 No 13-16,MITU,VAUPES - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO - BACKUP	661 ms	0 %
● SDNR260 - AGUA DE DIOS - Calle 13 No. 10-31	577 ms	0 %
● SDNR313_LETICIA_SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	559 ms	0 %
● SDNR087 - YARUMAL Cra. 21 No. 18-38	157 ms	0 %
● SDNYR40 - ARMERO, TOLIMA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	150 ms	0 %
● SDNR021 - ZAPATOCA, SANTANDER - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	144 ms	0 %
● SDNR016 - SOCORRO, SANTANDER - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	140 ms	0 %
● SDNR015 - SOCHA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	133 ms	0 %
● SDNR013 - SITIO NUEVO, MAGDALENA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	115 ms	0 %
● SDNR092 - ANDES, ANTIOQUIA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	103 ms	0 %
● SDNR356 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / RIOHACHA CALLE 7A NO 11 140 RIOHACHA GUAJIRA	61 ms	0 %
● SDNR356 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / RIOHACHA CALLE 7A NO 11 140 RIOHACHA GUAJIRA	61 ms	0 %
● SDNR308 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / FUNDACION CARRERA 7A NO 8 54 FUNDACION MAGDALENA	57 ms	0 %
● SDNR193 - RIOHACHA - BACKUP - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	54 ms	0 %
● SDNR085 - CAUCASIA, ANTIOQUIA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	52 ms	0 %
● SDNR103 - SANTO DOMINGO,ANTIOQUIA Cra. 16 No. 11-09	43 ms	0 %
● SDNR341 - TSO2506 - SINCE - Calle 7a. No. 11-06,SINCE,SUCRE	43 ms	0 %
● WIFI SDNR384 / SDNR386 / SDNR389 /BARRANQUILLA // CARRERA 42 D1 N° 80 A - 136	38 ms	0 %
● SDNR074 - CERETE, CORDOBA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	36 ms	0 %

Top 15 Interfaces by Percent Utilization HELP

NODE	INTERFACE	RECEIVE	TRANSMIT
SDNYR86 - PUERTO LOPEZ, META - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	GigabitEthernet1 - Gi1	14 %	1 %
SDNR173 - SANTA MARTA - BACKUP - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	WAN_MPLS	5 %	7 %
SDNR173 - SANTA MARTA - BACKUP - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	wan1	5 %	7 %
SDNR358 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / SANTA MARTA CALLE 14 NO 29 67 SANTA MARTA MAGDALENA	WAN_MPLS	5 %	7 %
SDNR358 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / SANTA MARTA CALLE 14 NO 29 67 SANTA MARTA MAGDALENA	wan1	5 %	7 %
SDNYR94 - RAMIRIQUI, BOYACA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	FastEthernet4.3398 - --- WAN INTRANET PPAL - SDNYR94 ---	1 %	11 %
SDNYR94 - RAMIRIQUI, BOYACA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Vlan1 - --- LAN INTRANET PPAL - SDNYR94---	10 %	1 %
SDNR274 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / MEDELLIN CARRERA 47 N 52 122 LOCAL 2117 OFICINA 201 CENTRO COMERCIAL EL PASO	WAN INTER SDNR189	6 %	4 %
SDNR274 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / MEDELLIN CARRERA 47 N 52 122 LOCAL 2117 OFICINA 201 CENTRO COMERCIAL EL PASO	wan2	6 %	4 %
SDNR080 - OCAÑA, NORTE DE SANTANDER - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	FastEthernet4.170 - WAN INTRANET--SDNR080--	5 %	3 %
SDNR173 - SANTA MARTA - BACKUP - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	TO_PC_BOG	1 %	6 %
SDNR358 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / SANTA MARTA CALLE 14 NO 29 67 SANTA MARTA MAGDALENA	TO_PC_BOG	1 %	6 %
SDNR034 - DUITAMA, BOYACA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	FastEthernet4 - Fa4	0 %	6 %
SDNR034 - DUITAMA, BOYACA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	FastEthernet4.250 - --- WAN INTRANET PPAL - SDNR034 ---	0 %	6 %
CHAPARRAL SDNR271 - CARRERA 10 NO. 9-31	wan	1 %	4 %

Ilustración 40. Enlaces de las ORIP

Anexos documentos

- Casos mayo Service Manager.
- Reportes mayo.
- Acta Reunión Seguimiento SNR 06-05-2025.
- Acta Reunión Seguimiento SNR 13-05-2025.
- Acta Reunión Seguimiento SNR 21-05-2025.
- Otros casos creados a Claro mayo 2025
- Monitoreo FortiAnalyzer