

Bogotá DC, abril 11 de 2025

Señores:

Superintendencia de Notariado y Registro

Atn: Ing. Oscar Fabian Corredor Camargo

Supervisor Orden de compra 122449

Ciudad.

REF.: INFORME MES DE MARZO 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 marzo de 2025 conformado por:

1. Informe para la Mesa de ayuda Tecnológica (MAT)
 - a. Informe MAT N1 N2 marzo 2025
 - b. Data casos N1 marzo 2025
 - c. Data casos N2 marzo 2025
 - d. Presentación Informe de Gestión (MAT) MARZO_2025
2. Informe para la Mesa de ayuda Funcional MAF:
 - a. Informe de Gestión (MAF) marzo 2025
 - b. Presentación Informe de Gestión (MAF) MARZO_2025
 - c. Base de datos MAF marzo _2025
 - d. Data casos MAF marzo 2025
 - e. Reporte casos N3 SIR marzo 2025
3. Informe NOC
 - a. Informe de Gestión (NOC) marzo 2025
 - b. Presentación Informe CENTRO DE COMPUTO 2025 MARZO

Soportes Exalogic/OVM/PCA/Almacen Ext

- c. Almacenamientos Externos
- d. Reporte_Atencion_casos_asignados_Especialista_95_Marzo_2025
- e. Reporte_Centro_de_computo Exalogic Marzo 2025
- f. Reporte_de_reapertura Exalogic Marzo 2025
- g. Reporte_resueltos_95_Exalogic_Marzo 2025
- h. Reporte_tiempos_resuelto_a_cerrado Exalogic Marzo 2025
- i. Servidores_Exalogic_CCA
- j. Servidores_Exalogic_CPP
- k. Servidores_OVM CCA
- l. Servidores_OVM CCP
- m. Servidores_PCA_X8-2_CCA

Soportes conectividad WAN

- n. Casos marzo Service Manager.
- o. Reportes marzo 2025
- p. Monitoreo Forti Analyzer
- q. Acta Reunión Seguimiento SNR 12-03-2025
- r. Acta Reunión Seguimiento SNR 28-03-2025
- s. Casos ANS CLARO MARZO 2025 con indicación de evidencias

Otros Servicios

- t. error_por_status
- u. por_politicas
- v. por_cantidad_de_jobs
- w. Data casos operadores 01 al 31 Marzo 2025

4. Informe SIN

- a. Base de Datos SIN marzo 2025
- b. Data casos SIN marzo _2025
- c. Informe de Gestión (SIN) marzo 2025

5. Informe Desarrollo y Seguridad marzo 2025


Sin otro particular,

Elaborado por:




Olga Patricia Ome Alvarez
Coordinador de Proyectos
Comsistelco SAS

Aprobado por:



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



Oscar Fabian Corredor Camargo
Apoyo técnico al Supervisor del contrato
Superintendencia de Notariado y Registro



Superintendencia de
Notariado y Registro



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

PROYECTO SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR

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

PERIODO: DEL 01 AL 31 DE MARZO 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: 08 de Abril de 2025

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

Contrato:

Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro

Presentado a:

José Ricardo Acevedo Solarte
Supervisor del Contrato
Jefe Of Tecnologías de la Información
Superintendencia de Notariado y Registro

Oscar Fabian Corredor Camargo
Apoyo técnico al Supervisor del Contrato
Oficina Tecnologías de la Información

Presentado y Revisado por:

Olga Patricia Ome Alvarez

Gerente del Proyecto

Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	8/04/2025	Patricia Ome Coordinadora de proyectos	Revisión técnica del documento
0.3	07/03/2025	Maicol Steven Rodríguez	Actualización del documento

Tabla de contenido:

INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE.....	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2.....	7
1.1 CASOS GESTIONADOS POR MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2.....	7
1.2 CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL 1 Y 2.....	8
1.3 COMPARATIVO TICKETS	9
1.4 TICKETS DE SOPORTE NIVEL 1	11
1.5 TICKETS SOPORTE NIVEL 2.....	12
1.6 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 1	13
1.7 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 2	14
1.8 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2.....	16
1.9 TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADAS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2	17
1.10 LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL 1 y 2	18
1.11 SERVICIOS GESTIONADOS A NIVEL NACIONAL, (10) SERVICIOS:.....	20
2. Chat Bot LÍA	21
3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS OFIMATICOS	25
3.1. Mantenimientos preventivos	25
3.1.1. Alistamiento de equipos nuevos a nivel nacional	25
3.2. Administración de Garantías.....	27
3.3. Atención (IMACs): Instalación, Movimientos, Adición y Cambios.....	29
4. SERVICIO DE BOLSA DE REPUESTOS	29
5. CUMPLIMIENTO DE LOS ANS DE MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA.....	30
6. APOYO ACTIVIDADES - Y PLANES DE MEJORA SNR	31
7. DESEMPEÑO GENERAL	32
CONCLUSIONES	33

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 Marzo al 31 de marzo 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 Marzo 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 Marzo 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.

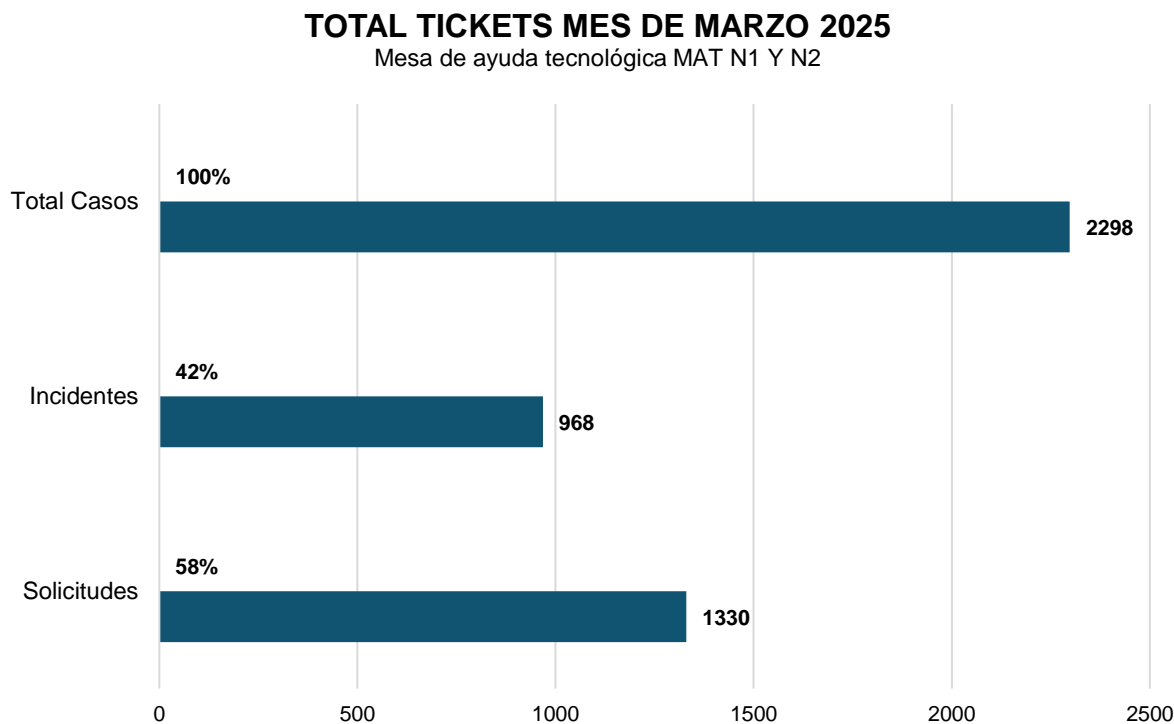
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA TECNOLÓGICA NIVEL 1 y 2

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 marzo del año 2025.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	1330	58%
Incidentes	968	42%
Total Casos	2298	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MARZO 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 Marzo de 2025, fueron el correo electrónico y el chat Bot.

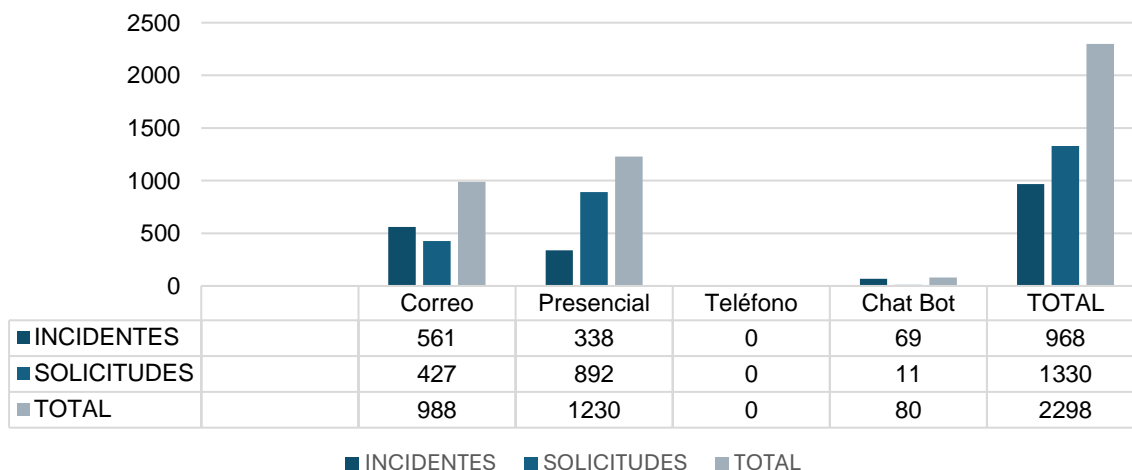
CANAL DE ATENCIÓN	INCIDENTES	SOLICITUDES	TOTAL	% PARTICIPACIÓN DEL CANAL
Correo	561	427	988	43%
Presencial	338	892	1230	54%
Teléfono	0	0	0	0%
Chat Bot	69	11	80	3%
TOTAL	968	1330	2298	100%

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 marzo de 2025 tuvo un porcentaje de participación del 3%.

Gráfica:

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



Fuente: Base de Datos MARZO 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 enero, febrero y marzo de 2025.

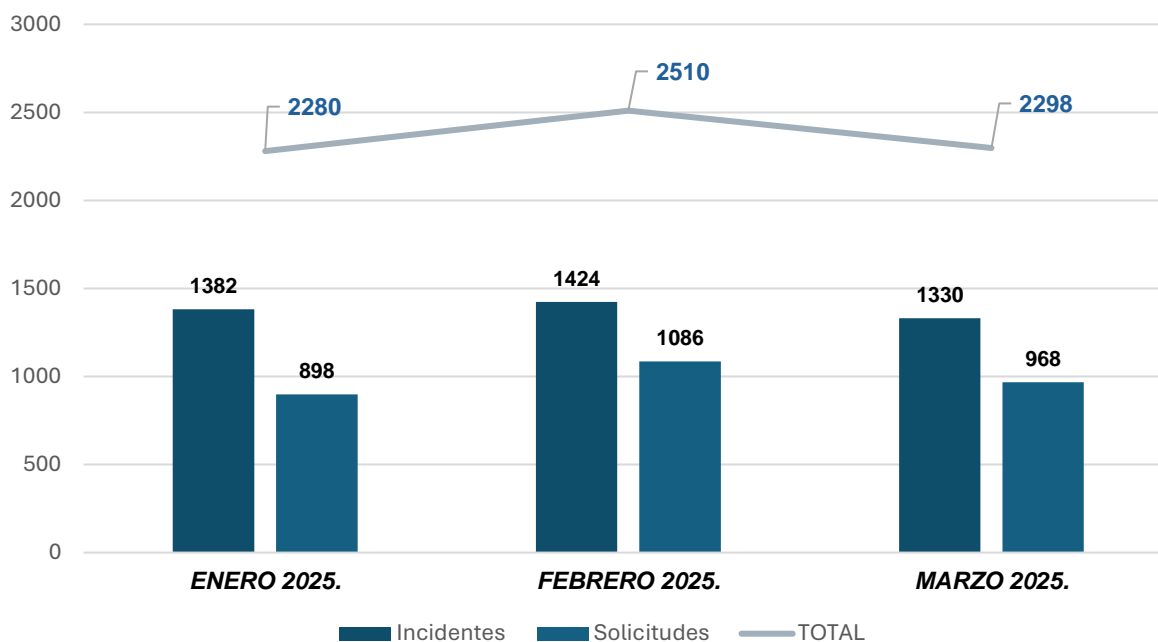
CATEGORIA	ENERO 2025.	FEBRERO 2025.	MARZO 2025.
Incidentes	1382	1424	1330
Solicitudes	898	1086	968
TOTAL	2280	2510	2298

Nota: Para los últimos (3) meses se tiene un promedio de 2.363 tickets, Para el mes de marzo de 2025, se observa una disminución de casos del 8% con respecto al mes anterior

Gráficas:

COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET DE ENERO A MARZO 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



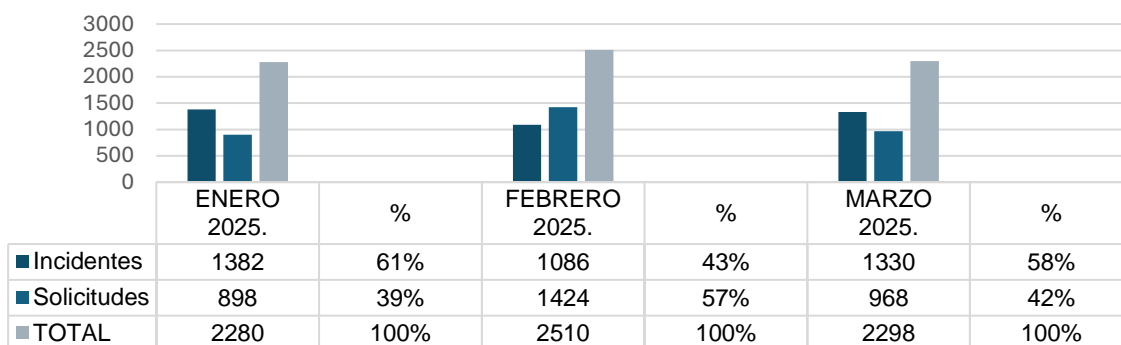
Fuente: Base de Datos MARZO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Distribución por tipo de caso:

CATEGORIA	ENERO 2025.	%	FEBRERO 2025.	%	MARZO 2025.	%
Incidentes	1382	61%	1086	43%	1330	58%
Solicitudes	898	39%	1424	57%	968	42%
TOTAL	2280	100%	2510	100%	2298	100%

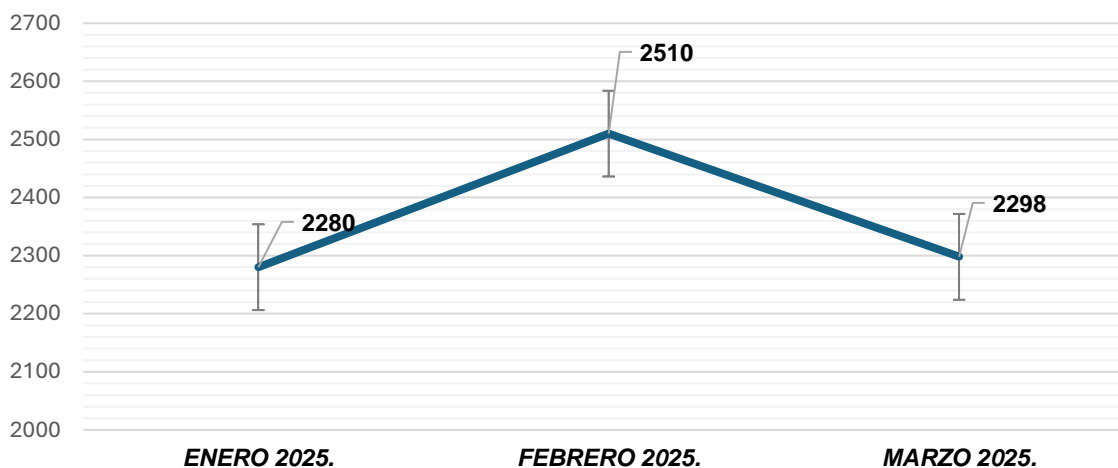
COMPARATIVO MENSUAL POR TIPO DE TICKET 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



HISTORICO CASOS

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

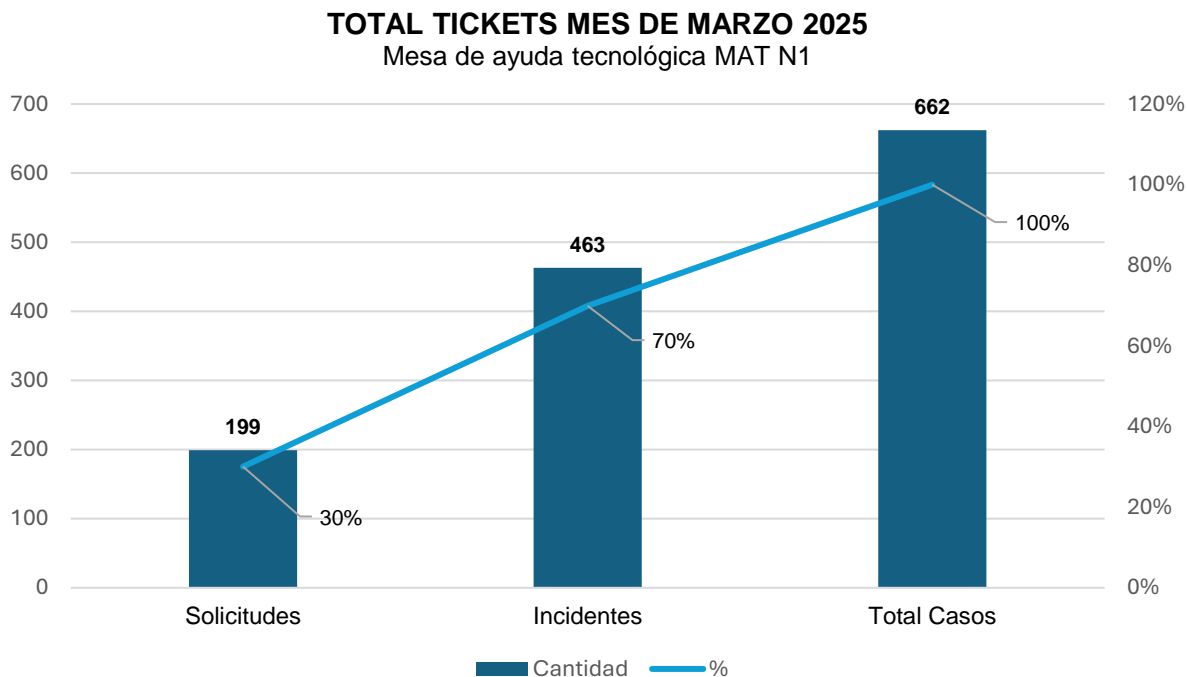
Para el mes de marzo de 2025, se puede evidenciar una disminución del 8% de casos, comparado con el mes inmediatamente anterior.

1.4 TICKETS DE SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de marzo 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	199	30%
Incidentes	463	70%
Total Casos	662	100%

Gráfica:



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

1.5 TICKETS SOPORTE NIVEL 2

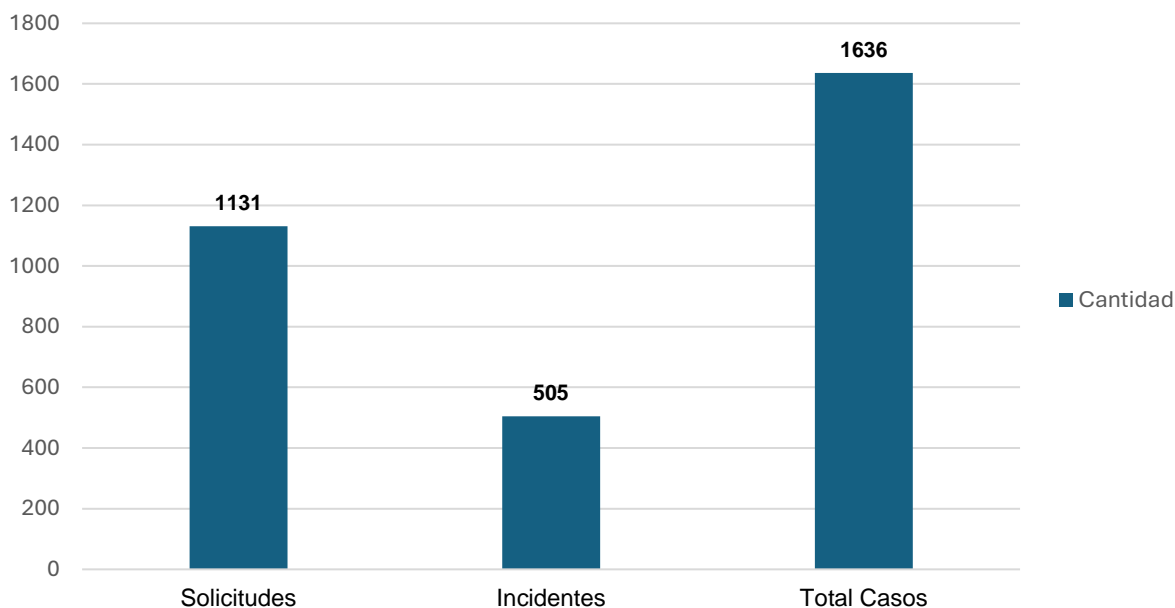
Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de marzo 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron las siguientes solicitudes e incidentes de Nivel 1.

TIPO DE TICKETS	Cantidad	%
Solicitudes	1131	69%
Incidentes	505	31%
Total Casos	1636	100%

Gráfica:

TOTAL TICKETS MES DE MARZO 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N2



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

1.6 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 1

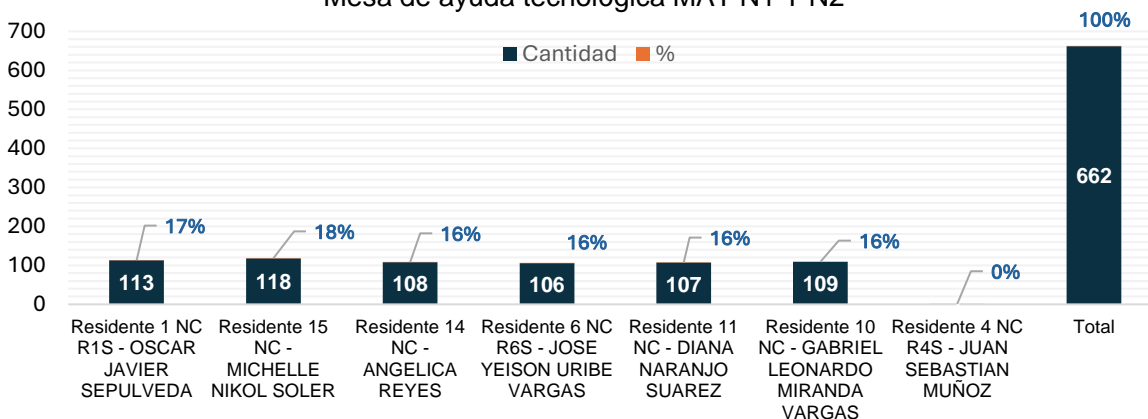
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de solicitudes e incidentes atendidos por cada uno de los agentes MAT:

Gráfica:

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Residente 1 NC R1S - OSCAR JAVIER SEPULVEDA	113	17%
Residente 15 NC - MICHELLE NIKOL SOLER	118	18%
Residente 14 NC - ANGELICA REYES	108	16%
Residente 6 NC R6S - JOSE YEISON URIBE VARGAS	106	16%
Residente 11 NC - DIANA NARANJO SUAREZ	107	16%
Residente 10 NC - GABRIEL LEONARDO MIRANDA VARGAS	109	16%
Residente 4 NC R4S - JUAN SEBASTIAN MUÑOZ	1	0%
Total	662	100%

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

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

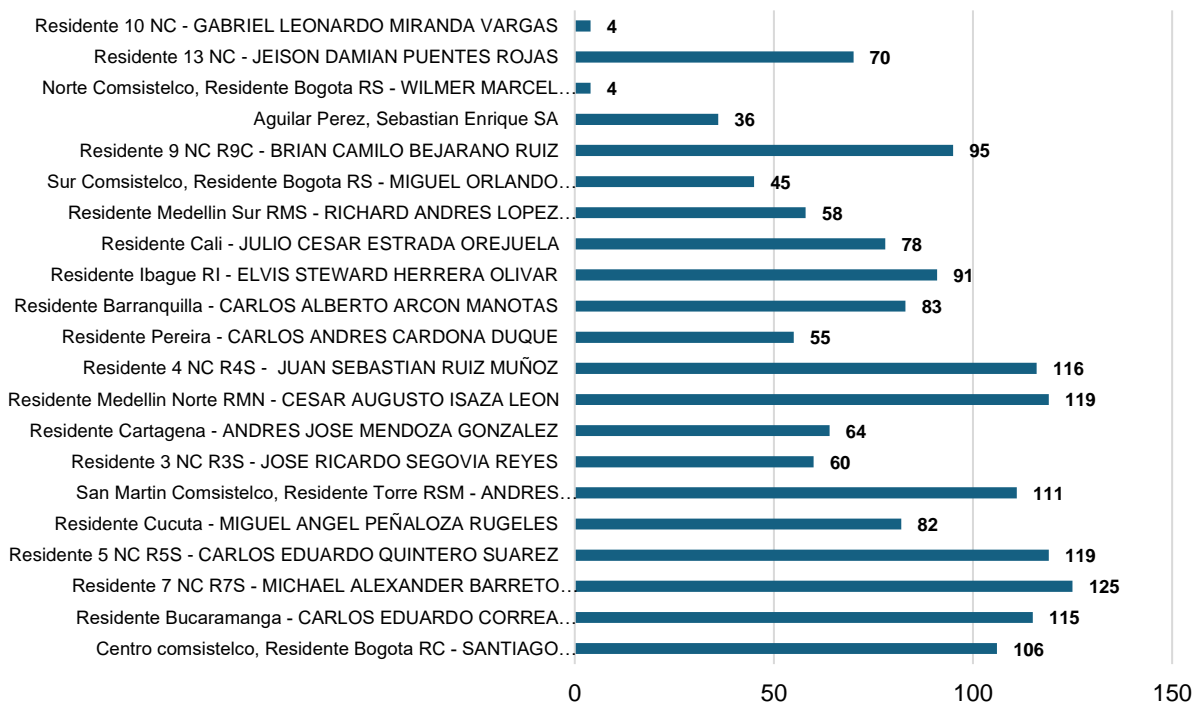
1.7 CANTIDAD DE TICKETS GESTIONADOS POR AGENTE NIVEL 2

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	%
Centro comsistelco, Residente Bogota RC - SANTIAGO GUERRERO CHAMORRO	106	6%
Residente Bucaramanga - CARLOS EDUARDO CORREA RAMON	115	7%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	125	8%
Residente 5 NC R5S - CARLOS EDUARDO QUINTERO SUAREZ	119	7%
Residente Cucuta - MIGUEL ANGEL PEÑALOZA RUGELES	82	5%
San Martin Comsistelco, Residente Torre RSM - ANDRES FERNEY ESCOBAR CUASQUER	111	7%
Residente 3 NC R3S - JOSE RICARDO SEGOVIA REYES	60	4%
Residente Cartagena - ANDRES JOSE MENDOZA GONZALEZ	64	4%
Residente Medellin Norte RMN - CESAR AUGUSTO ISAZA LEON	119	7%
Residente 4 NC R4S - JUAN SEBASTIAN RUIZ MUÑOZ	116	7%
Residente Pereira - CARLOS ANDRES CARDONA DUQUE	55	3%
Residente Barranquilla - CARLOS ALBERTO ARCON MANOTAS	83	5%
Residente Ibague RI - ELVIS STEWARD HERRERA OLIVAR	91	6%
Residente Cali - JULIO CESAR ESTRADA OREJUELA	78	5%
Residente Medellin Sur RMS - RICHARD ANDRES LOPEZ VERGARA	58	4%
Sur Comsistelco, Residente Bogota RS - MIGUEL ORLANDO MUÑETON DEVIA	45	3%
Residente 9 NC R9C - BRIAN CAMILO BEJARANO RUIZ	95	6%
Aguilar Perez, Sebastian Enrique SA	36	2%
Norte Comsistelco, Residente Bogota RS - WILMER MARCEL URREGO FARIAS	4	0%
Residente 13 NC - JEISON DAMIAN PUENTES ROJAS	70	4%
Residente 10 NC - GABRIEL LEONARDO MIRANDA VARGAS	4	0%
Total	1636	100%

Gráfica:

TOP CASOS GESTIONADOS POR AGENTE DURANTE EL MES DE MARZO DE 2025
Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

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

INCIDENTES Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR AGENTE	Cantidad	%
Centro consistelco, Residente Bogotá RC - SANTIAGO GUERRERO CHAMORRO	106	6%
Residente Bucaramanga - CARLOS EDUARDO CORREA RAMON	115	7%
Residente 7 NC R7S - MICHAEL ALEXANDER BARRETO NOVOA	125	8%

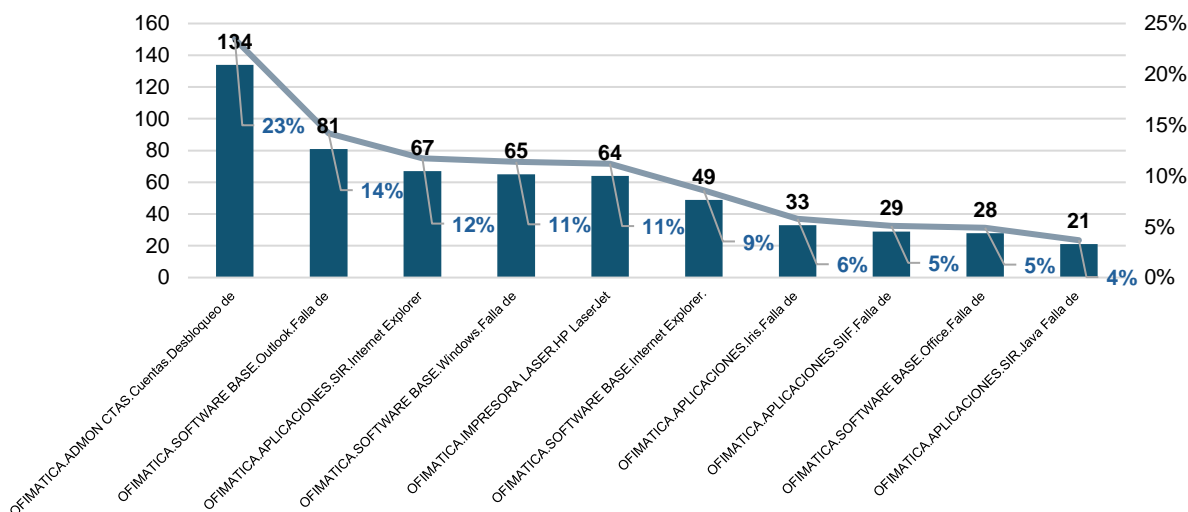
1.8 TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL 1 y 2

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	134	23%
2	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Outlook.Falla de	81	14%
3	OFIMATICA.APLICACIONES.SIR.Internet Explorer	67	12%
4	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Windows.Falla de	65	11%
5	OFIMATICA.IMPRESORA LASER.HP LaserJet	64	11%
6	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Internet Explorer.	49	9%
7	OFIMATICA.APLICACIONES.Iris.Falla de	33	6%
8	OFIMATICA.APLICACIONES.SIIF.Falla de	29	5%
9	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Office.Falla de	28	5%
10	OFIMATICA.APLICACIONES.SIR.Java Falla de	21	4%
Total		571	100%

Gráfica:

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



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

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

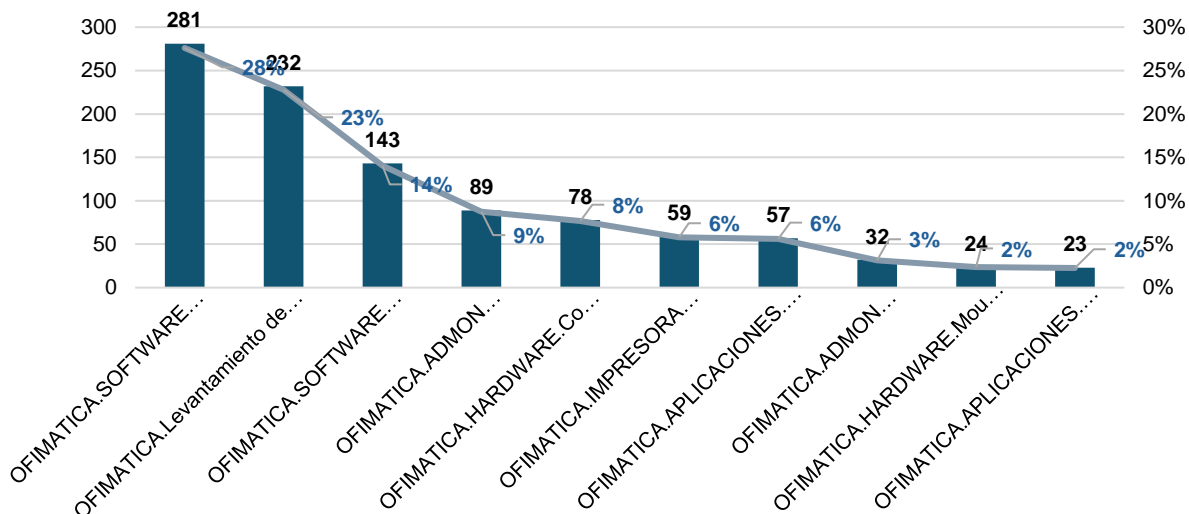
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona el top 10 de solicitudes registradas en la herramienta de CA por categoría.

ítem	categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Office.	281	28%
2	OFIMATICA.Levantamiento de Informacion	232	23%
3	OFIMATICA.SOFTWARE BASE.Windows.	143	14%
4	OFIMATICA.ADMON CTAS.Cuentas.Cambio de Clave	89	9%
5	OFIMATICA.HARDWARE.Computador Completo.	78	8%
6	OFIMATICA.IMPRESORA LASER.HP LaserJet	59	6%
7	OFIMATICA.APLICACIONES.SIIF.Instalación y/o	57	6%
8	OFIMATICA.ADMON CTAS.Cuentas.Pregunta de uso	32	3%
9	OFIMATICA.HARDWARE.Mouse.Concepto	24	2%
10	OFIMATICA.APLICACIONES.Folio.Instalación y/o	23	2%
Total		1018	100%

Gráfica:

TOP SOLICITUDES POR CATEGORIA DURANTE EL MES DE MARZO DE 2025

Mesa de ayuda tecnológica MAT N1 Y N2



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

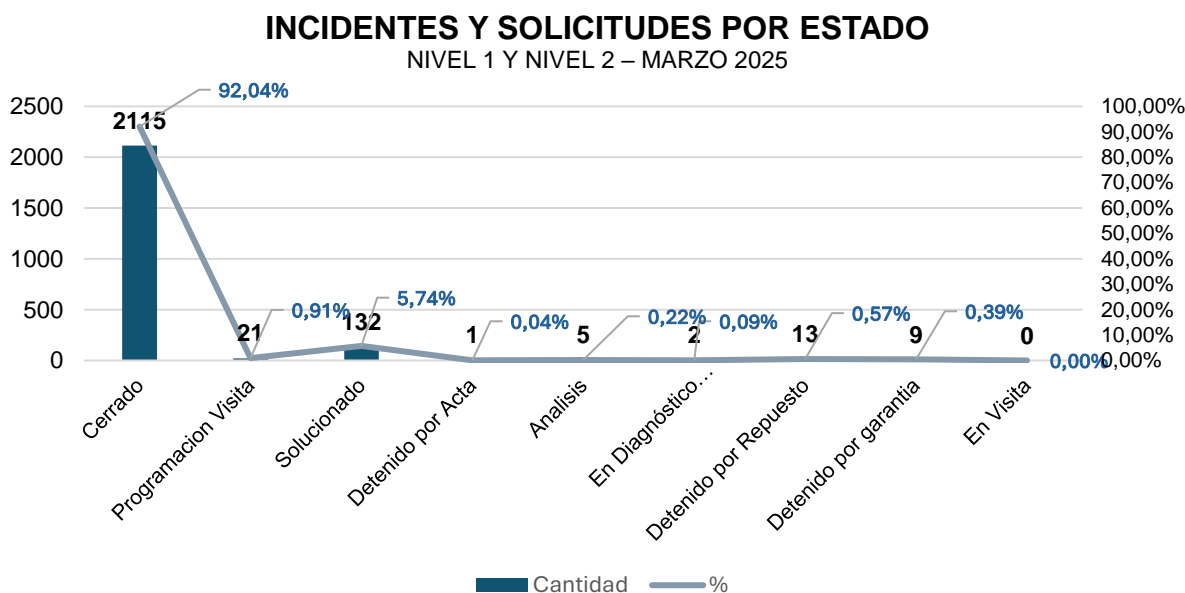
Informe Mensual de Gestión del 01 al 31 de marzo de 2025
Línea de servicio Mesa de Ayuda Tecnológica
SNR OC 122449 de 2023
Comsistelco SAS

1.10 LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL 1 y 2

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

ESTADO DE TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	2115	92,04%
programación Visita	21	0,91%
Solucionado	132	5,74%
Detenido por Acta	1	0,04%
Análisis	5	0,22%
En Diagnóstico Especializado	2	0,09%
Detenido por Repuesto	13	0,57%
Detenido por garantía	9	0,39%
En Visita	0	0,00%
Total	2298	100%

Gráfica:



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

Estado por Nivel:

NIVEL 1		NIVEL 2	
Estado actual	Total	Estado actual	Total
Cerrado	638	Cerrado	1477
Detenido por Acta	0	Detenido por Acta	1
Detenido por Garantía	0	Detenido por Garantía	9
Detenido por Repuesto	0	Detenido por Repuesto	13
En Diagnóstico Especializado	0	En Diagnóstico Especializado	2
En Visita	0	En Visita	0
Análisis	5	Análisis	0
programación Visita	1	programación Visita	20
Solucionado	18	Solucionado	114
Total general	662	Total general	1636

Nota: para el periodo comprendido entre 01 al 31 de marzo de 2025 se obtiene un porcentaje de 92,04% de tasa de cierre a corte del 31 de marzo de 2025, (13) de los casos son por repuestos que ya se pasaron para la debida aprobación y los cuales corresponden al 0,57% del total de los casos.

1.11 SERVICIOS GESTIONADOS A NIVEL NACIONAL

TICKET	PLACA	ORIP	FALLA	FECHA DE RESOLUCIÓN	ESTADO
654357	364288	Santa Marta	Error de confianza en el dominio	25/02/2025	Asignado

Nota: Para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2025, se gestionaron (01) casos en total el cual ya se encuentra cerrado y documentado e CA.

2. Chat Bot LÍA

Durante el periodo del 01 al 31 de marzo 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 marzo 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	400	167	567	88%
Chat Bot	69	11	80	12%
TOTAL	469	178	647	100%

El segundo canal de comunicación, el cual es el Chat Bot Lía, en este periodo tuvo un porcentaje de participación del 12% para recepción de casos, mostrando una disminución del 2% respecto al periodo anterior.

CONVERSACIONES

Para el periodo del 01 al 31 de marzo de 2025 se registraron 654 conversaciones de las cuales 177 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	654	100
Conversaciones atendidas por agentes	177	27

CREACIÓN CASOS

CASOS CA	TOTAL	%
Casos creados en la herramienta Service Desk CA	80	45

177 conversaciones fueron atendidas y cerradas por un agente, para las cuales se generaron un total de 80 tickets en la herramienta Service Desk Manager CA, es decir, para 97 conversaciones no se generó ticket por ser informativos y/o fuera del alcance de MAT.

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

USUARIOS ATENDIDOS

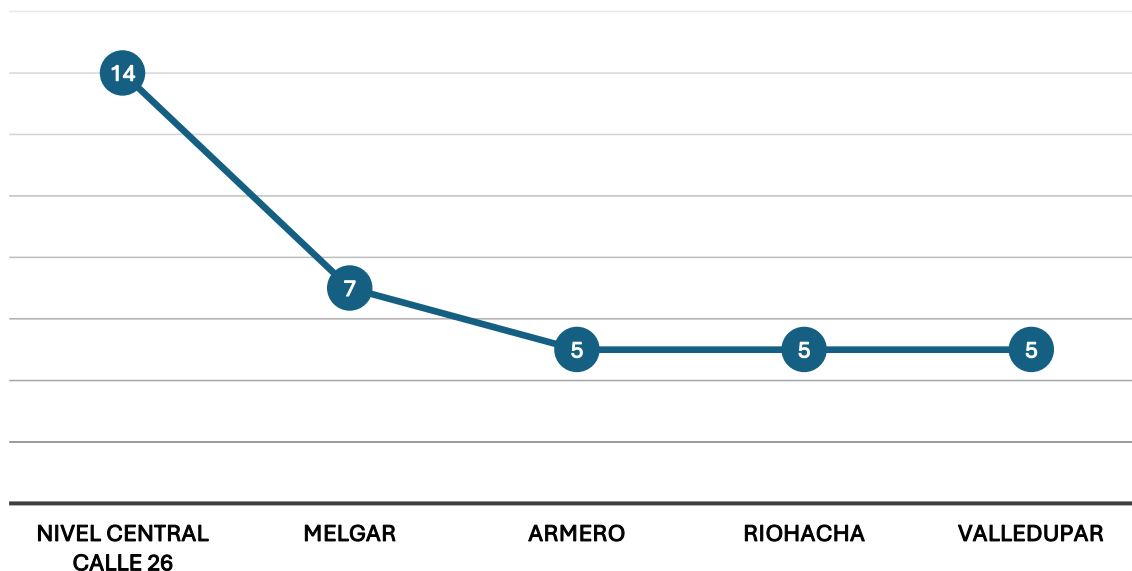
USUARIOS ATENDIDOS	TOTAL	%
Numero de usuarios atendidos	60	
ORIP's que han reportado casos	37	19

El total de casos creados (80) han sido generados por 60 usuarios y considerando que se tienen un total de 195 ORIP, se han recibido casos del 19% del total de las ORIP. Las ORIP que más casos han reportado son:

Orip del tiquete	Total
Nivel Central Calle 26	14
Melgar	7
Armero	5
Riohacha	5
Valledupar	5

Grafica:

**TOP ORIP CHAT BOT MARZO 2025 MESA DE AYUDA
TECNOLOGICA**



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

ENCUESTAS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN

ENCUESTAS	TOTAL	%
Total conversaciones	197	100
Encuestas enviadas	31	16
Encuestas respondidas	31	16

En el siguiente cuadro se reflejan las encuestas enviadas que corresponden a los usuarios que aceptaron recibir la encuesta y corresponden al 16% 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?	5	0	4	4	18	0	31	(1 siendo muy insatisfecho/a y 5 siendo muy satisfecho/a)	58
2	¿Qué tan amables y atentos fueron los miembros de nuestro equipo de soporte técnico durante tu interacción con ellos?	3	1	0	7	15	5	31	(1 siendo poco amables y atentos y 5 siendo extremadamente amables y atentos)	48
3	¿Qué tan fácil fue para usted reportar su caso?	8	2	4	3	9	5	31	(1 siendo muy fácil y 5 siendo muy complicado)	29
4	¿Tiene alguna sugerencia que nos permita mejorar el servicio?	SI	4	NO	21		6	31		

- ✓ Los resultados de la encuesta muestran que el 58% de los usuarios están muy satisfecho con la atención recibida.
- ✓ El 48% de los usuarios califican como muy satisfechos con la amabilidad y atención del agente de soporte técnico que los atendió.
- ✓ El 29% de los usuarios califican como muy complicado reportar el caso.

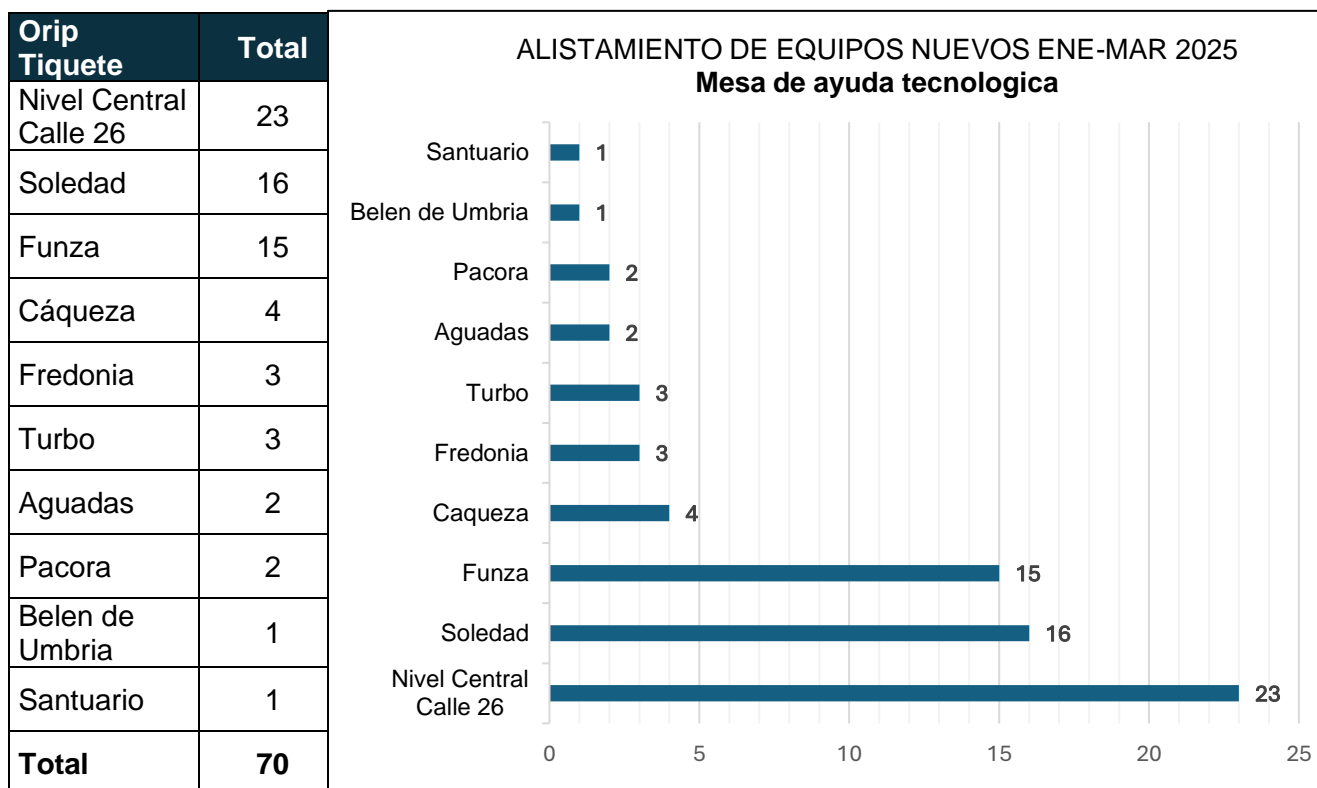
3. MANTENIMIENTO DE EQUIPOS OFIMATICOS

3.1. Mantenimientos preventivos

Durante el mes de marzo 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 ENE-MAR 2025:

Apoyo a alistamiento de equipos nuevos por Orip:



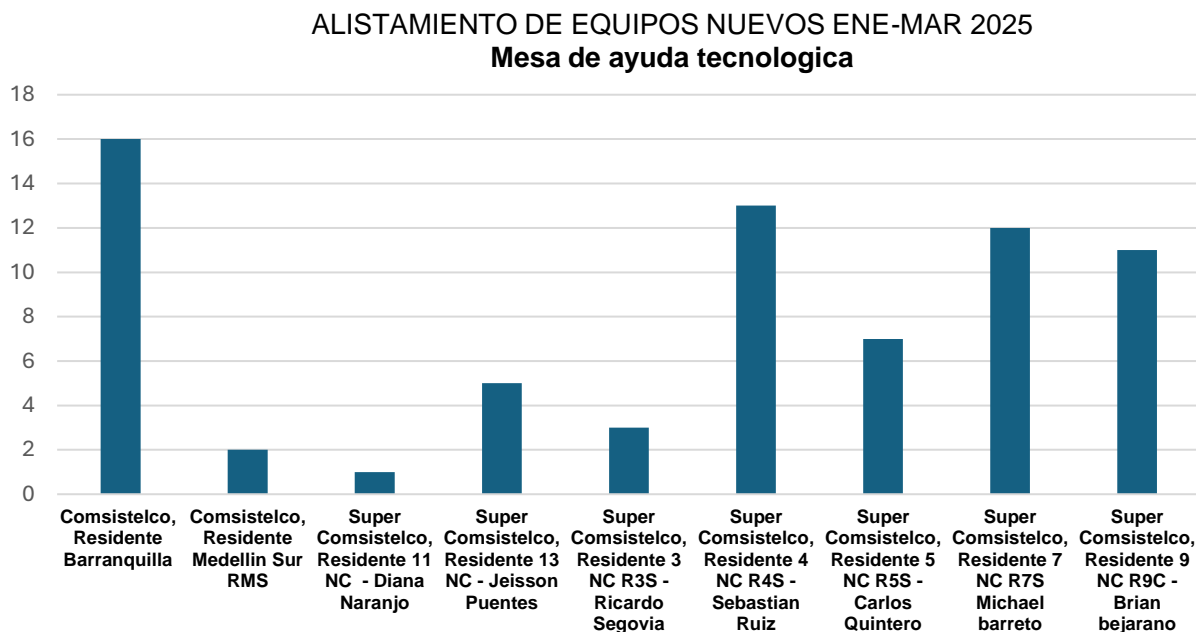
Fuente: Base de Datos MARZO 2025 MAT 1 y 2.xlsx

Nota: Para los meses de enero a marzo de 2025 se presentaron un total de (70) casos de alistamientos de equipos nuevos

Apoyo a alistamiento de equipos nuevos por Agente:

Tecnico	Cantidad
Comsistelco, Residente Barranquilla	16
Comsistelco, Residente Medellin Sur RMS	2
Super Comsistelco, Residente 11 NC - Diana Naranjo	1
Super Comsistelco, Residente 13 NC - Jeisson Puentes	5
Super Comsistelco, Residente 3 NC R3S - Ricardo Segovia	3
Super Comsistelco, Residente 4 NC R4S - Sebastian Ruiz	13
Super Comsistelco, Residente 5 NC R5S - Carlos Quintero	7
Super Comsistelco, Residente 7 NC R7S Michael Barreto	12
Super Comsistelco, Residente 9 NC R9C - Brian bejarano	11
Total	70

Grafica:



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



3.2. Administración de Garantías

Durante el mes de marzo de 2025, se presentaron ocho (19) casos de servicios de garantías según la siguiente relación:

Ítem	Ticket SNR	Empresa garantía	ORIP	Categoría	Fecha creación de ticket	Estado
1	658131	Sumimas	Bogota Norte	Impresora	4/03/2025	Solucionado
2	658277	Sumimas	Bogota Norte	Impresora	4/03/2025	Solucionado
3	659413	Sumimas	Cali	Impresora	7/03/2025	En curso
4	660368	Sumimas	Bogota Centro	Impresora	13/03/2025	Solucionado
5	659756	Sumimas	Ubate	Impresora	10/03/2025	Solucionado
6	659852	Uniples	Mocoa	CPU	13/03/2025	Solucionado
7	659278	Sumimas	Aguachica	Impresora	10/03/2025	En curso
8	659909	Sistetronics	Florencia	Escaner	10/03/2025	Solucionado
9	661231	Sumimas	Villavicencio	Impresora	17/03/2025	Solucionado
10	661333	Sumimas	Istmina	Impresora	17/03/2025	En curso
11	661498	Sumimas	Bogota Centro	Impresora	19/03/2025	Solucionado
12	662085	Sumimas	Fusagasuga	Escaner	21/03/2025	Pendiente envío
13	662174	Sumimas	Dabeiba	Impresora	21/03/2025	En curso
14	662174	Sumimas	Dabeiba	Impresora	21/03/2025	En curso
15	661872	Sumimas	Sincelejo	Impresora	27/03/2025	En curso
16	662436	Sumimas	Florencia	Impresora	27/03/2025	En curso
17	663139	Sumimas	Roldanillo	Escáner	27/03/2025	Solucionado
18	664037	Sumimas	Melgar	Impresora	31/03/2025	Solucionado
19	663837	Sumimas	San Martin	Impresora	28/03/2025	Solucionado

Nota: Al corte del 31 de marzo de 2025, el 37% de los casos se encuentra en estado de “En curso” ya que el caso se encuentra en gestión del proveedor. Se ha realizado el respectivo seguimiento de los casos y estos se encuentran documentados en CA

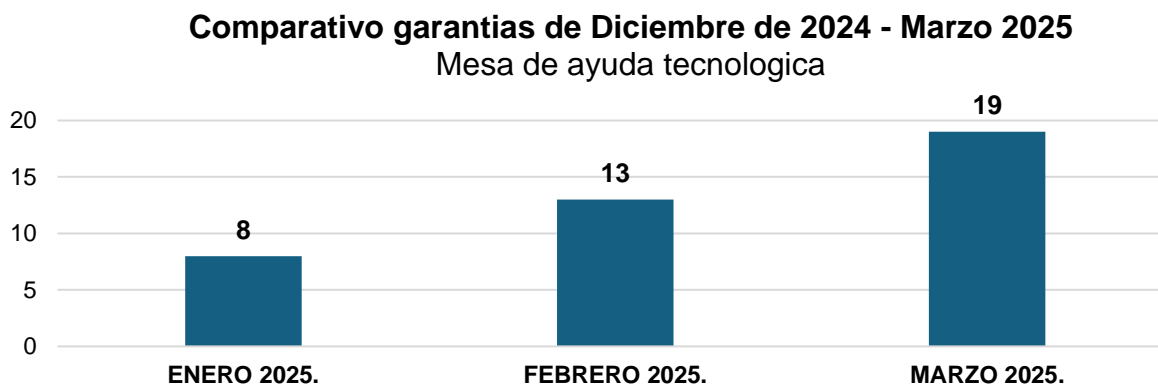
ELEMENTO	CANTIDAD	%	ESTADO	CANTIDAD	%
Escaner	3	16%	En curso	7	37%
CPU	1	5%	Solucionado	11	58%
Teclado	0	0%	Pendiente por repuesto	0	0%
Monitor	0	0%	Pendiente envío	1	5%
Impresora	15	79%	Kit pendiente	0	0%
Total	19	100%	Total	19	100%

Nota: Para marzo de 2025, se incluye la distribución por categoría, destacando que las impresoras representan el mayor porcentaje, con un 79% del total de los casos.

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

	GARANTÍAS		
	ENERO 2025.	FEBRERO 2025.	MARZO 2025.
TOTAL MES	8	13	19

Gráfica:



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

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

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

3. SERVICIO DE BOLSA DE REPUESTOS

Se confirma que para el periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo de 2025, se entregaron repuestos relacionados en la planilla No. 18, la cual suma un total de \$ 93.384.352,62 incluido IVA.

ORIP	PLACA	PARTE SOLICITADA
Cartagena	N/A	Suministro material eléctrico ORIP Cartagena
Pitalito	N/A	Desmante y traslado Planta Eléctrica de Pitalito a Bogotá, OD&M Ingeniería
Nivel Central	N/A	Mantenimiento correctivo y preventivo grupo electrógeno en la ciudad de BOGOTA OD&M Ingeniería
Bogotá Sur	N/A	Disco para servidor Power Edge R730 4 TB- ORIP Bogotá SUR (6 und)
Bogotá Norte	N/A	Materiales eléctricos, incluye transporte, ORIP Zona Norte - Cuenta de cobro 001
Cali	N/A	Suministro e instalación cableado ORIP CALI - Electromed Ingeniería
Nuqui	N/A	Tubos eléctricos (5 Tubos) - ORIP Nuqui
Neiva	N/A	Instalación de 40 baterías 12v 9 AH, Mantenimiento UPS triplite 20 KVA y mantenimiento tablero eléctrico en sitio ORIP Neiva JASING JAS-03-038
Bogotá Norte	N/A	instalación de 40 baterías 9v 55 AMP y Mantenimiento UPS 80 KVA Oficina Norte JASING COT JAS-03-036
Nivel Central	N/A	PATCH CORD FIBRA OM4 LC.LC 3 MTS
Nivel Central	N/A	Apoyo técnico al sistema de información del nuevo módulo de nómina del Software SARA COMSISTELCO COT-08-2025

4. 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.	$\geq 95\%$	96,53%
5	Tasa de Reapertura Incidentes	$\text{Número de tickets reabiertos} / \text{Número total de tickets cerrados en el mes} \times 100$	$\leq 5\%$	0%
6	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	99,09%
8	Escalamiento de tickets (C)	$\text{Número de tickets correctamente escalados} / \text{Número de tickets escalados por cualquier canal.}$	$\geq 95\%$	100%
6	Resolución de tickets Nivel 1 - Chat Bot	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	Sin parametrizar	Sin parametrizar
ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO- MAT N2				
1	Resolución de tickets Nivel 2 (C)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{Total de tickets abiertos en el periodo escalados a nivel 2.}$	$\geq 95\%$	97,25%

- 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 marzo de 2025.

5. APOYO ACTIVIDADES - Y NOVEDADES

ítem	Actividad	Orip	Observación	Porcentaje de avance
1	Actualización de Wlan en nivel central	Nivel Central	Inicio el 22 de enero de 2025, pendientes aprox 150 equipos	100%
2	Actualización de Oficce 2013 a 2016	Nivel Central	Inicio el 22 de enero de 2025, pendientes aprox 150 equipos	100%
3	Apoyo a migracion de base de datos en SARA	Nivel Central	Incio el dia 14 de marzo de 2025	50%

6. 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:

6.1. Cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución:

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

6.2. Gestión eficiente del flujo de solicitudes:

- ✓ Se observa una adecuada categorización y priorización de los casos, lo que permite un manejo ordenado y efectivo del volumen de solicitudes.
- ✓ El uso de herramientas de 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 marzo de 2025.
- Se muestra la buena gestión de casos en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo 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: 07 de marzo de 2025	Fecha de Aprobación: 8 de abril de 2025		
Proceso: Mesa de ayuda Tecnológica	Página 32 de 32	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 marzo 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: 07 de abril de 2025	Nombre Documento: Informe de gestión línea de servicio MAF
Contrato:	Cliente: Superintendencia de Notariado y Registro
Presentado a: José Ricardo Acevedo Solarte Supervisor del Contrato Jefe Of Tecnologías de la Información Superintendencia de Notariado y Registro Oscar Fabian Corredor Camargo Apoyo técnico al Supervisor del Contrato Oficina Tecnologías de la Información	Presentado y Revisado por: Olga Patricia Ome Álvarez Gerente del Proyecto Comsistelco SAS

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	7/04/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	03/04/2025	Wendy Varela Analista de Calidad y Procedimientos	Actualización del documento

Tabla de contenido

INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
ALCANCE	5
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I	6
1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1	6
1.2. COMPARATIVO TICKETS	7
1.3. CANALES USADOS POR LAS ORIP PARA CREACIÓN DE INCIDENTES Y SOLICITUDES NIVEL I	9
1.4. TOP 10 DE INCIDENTES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I	10
1.6. TOP 10 DE INCIDENTES POR ORIP	14
1.7. TOP 10 DE SOLICITUDES POR ORIP	16
1.8. CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIONADAS POR AGENTE	18
1.9. CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE	19
1.10. LISTADO DE ESTADO DE TICKETS NIVEL I	21
2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL	22
3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO	23
4. ACCIONES DE MEJORA	24
5. ANEXOS	25

INTRODUCCION

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

OBJETIVOS

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

ALCANCE

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

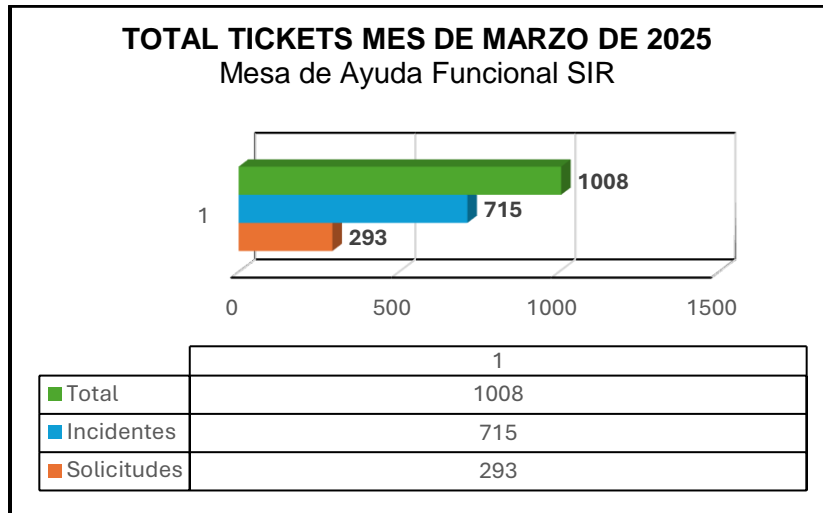
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIR NIVEL I

1.1. TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de marzo 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	293	29%
Incidentes	715	71%
Total	1008	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

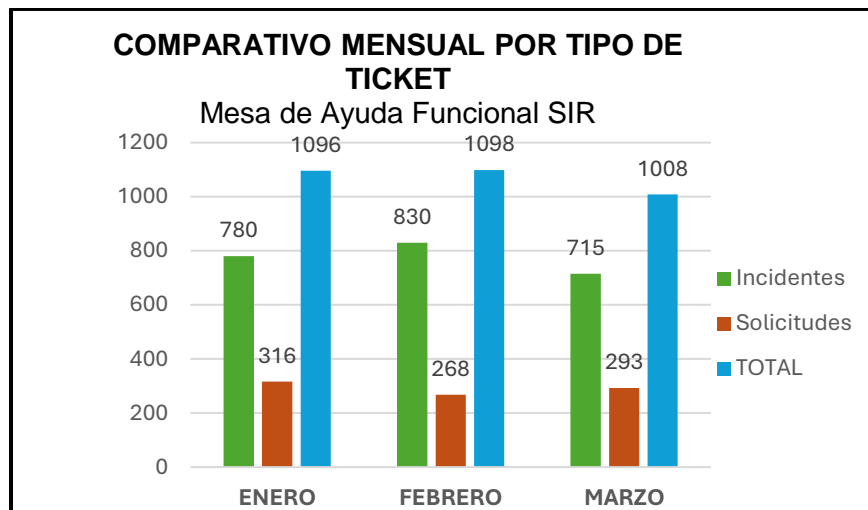
La gráfica anterior muestra que, durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de marzo de 2025, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se atendieron 293 solicitudes que representaron el 29% y 715 incidentes que representaron el 71% para un total de 1008 casos 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 enero, febrero y marzo de 2025.

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
Incidentes	780	830	715
Solicitudes	316	268	293
TOTAL	1096	1098	1008

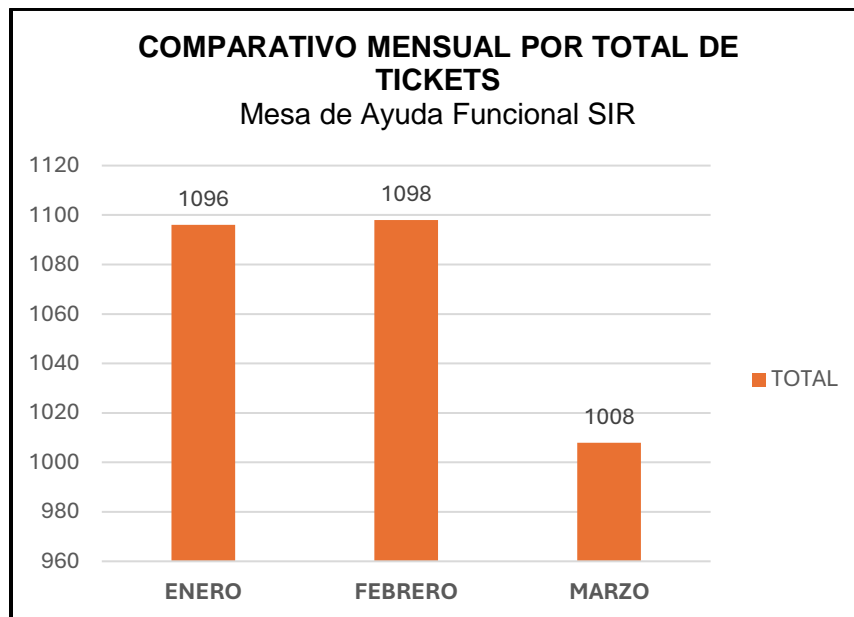
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_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 Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

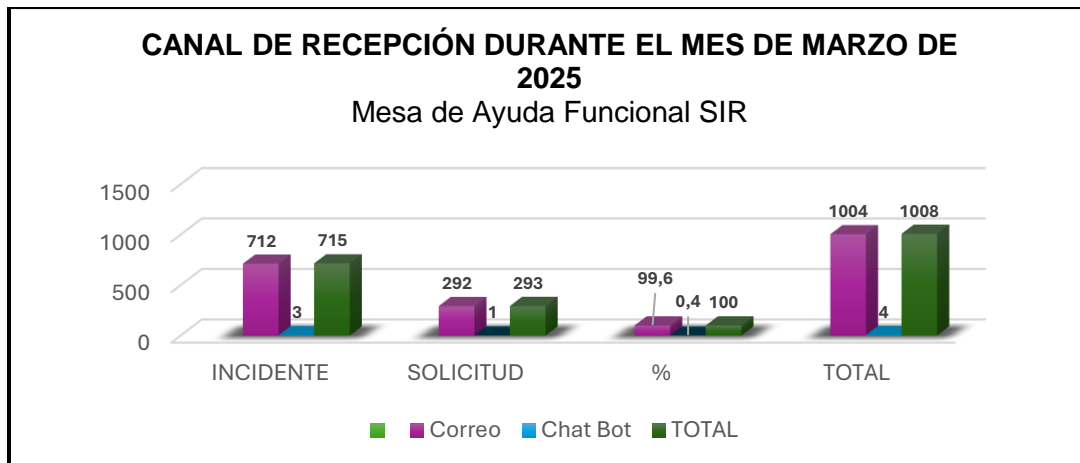
La gráfica anterior muestra el comparativo de tres meses de gestión de la Mesa de Ayuda Funcional SIR nivel 1, se denota un descenso en el total de tickets representado en el 9% respecto al mes de febrero.

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 marzo de 2025, es el correo electrónico.

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Correo	712	292	1004
Chat Bot	3	1	4
TOTAL	715	293	1008

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

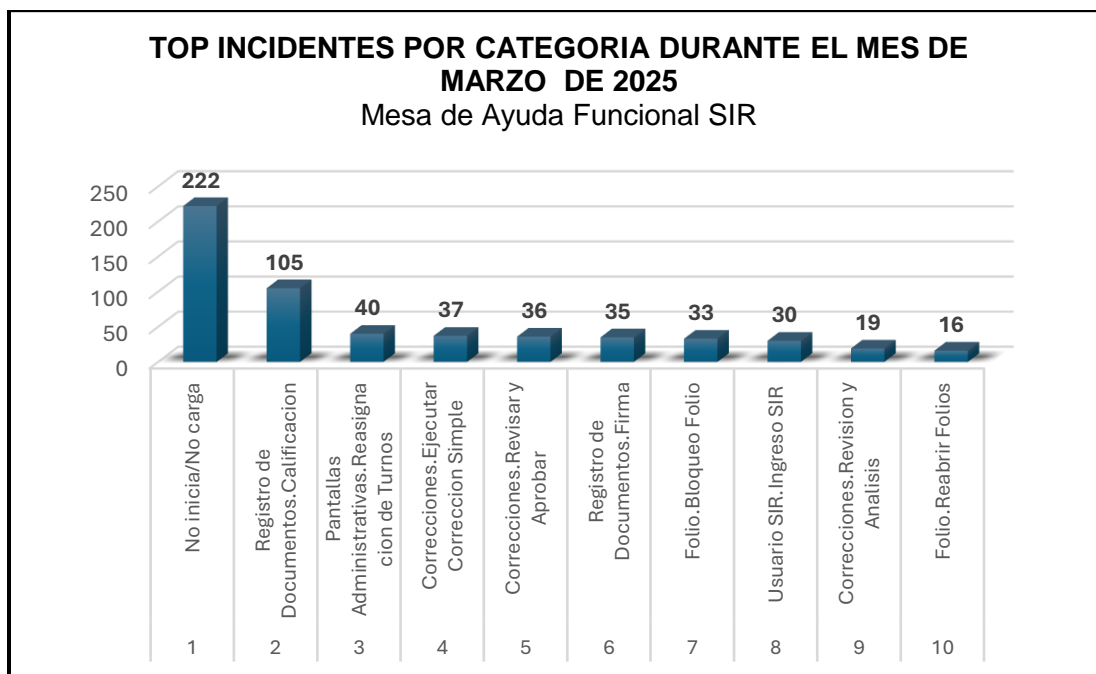
El día 20 de marzo salió a producción de la opción SIR en el Chat Bot de whatsapp, el cual represento el 0.4% del total de los casos atendidos durante el mes de marzo de 2025.

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	222	31%
2	Registro de Documentos.Calificacion	105	15%
3	Pantallas Administrativas.Reasignacion de Turnos	40	6%
4	Correcciones.Ejecutar Correccion Simple	37	5%
5	Correcciones.Revisar y Aprobar	36	5%
6	Registro de Documentos.Firma	35	5%
7	Folio.Bloqueo Folio	33	5%
8	Usuario SIR.Ingreso SIR	30	4%
9	Correcciones.Revision y Analisis	19	3%
10	Folio.Reabrir Folios	16	2%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

La gráfica muestra que las tres primeras categorías son:

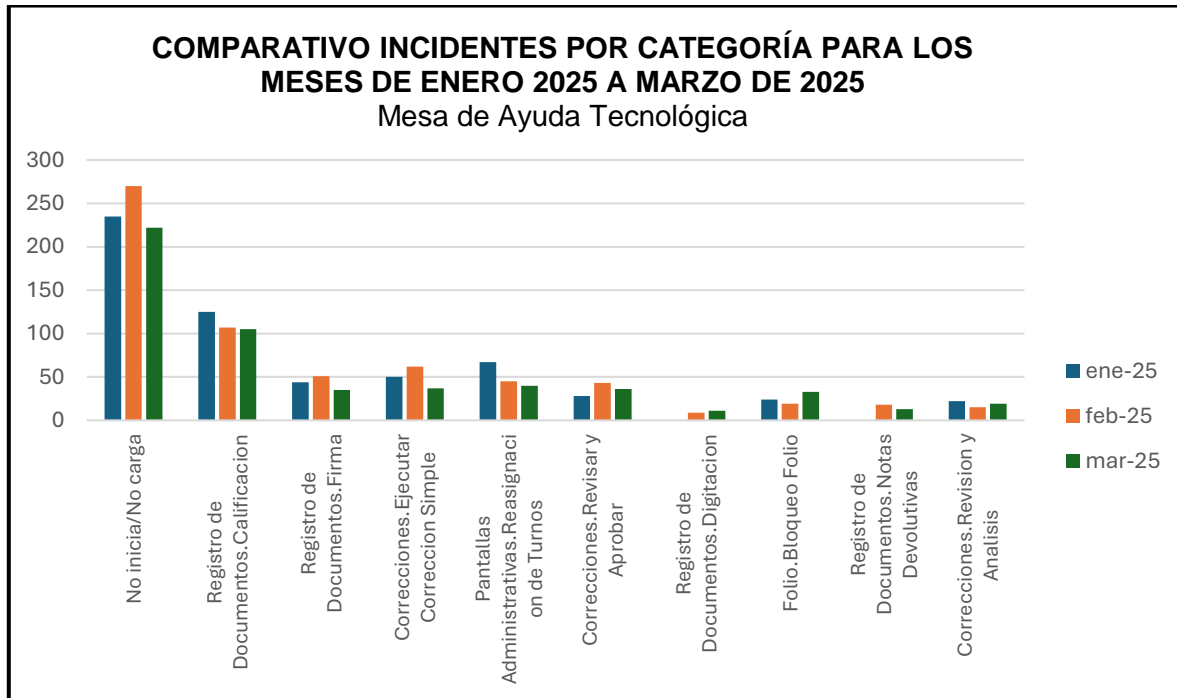
***No inicia/No carga**

***Registro de Documentos.Calificacion**

***Pantallas Administrativas.Reasignacion de Turnos**

La primera categoría representa el 38,7% del total de incidentes del Top mientras que las tres primeras categorías representan el 64% del total de incidentes del Top.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_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**

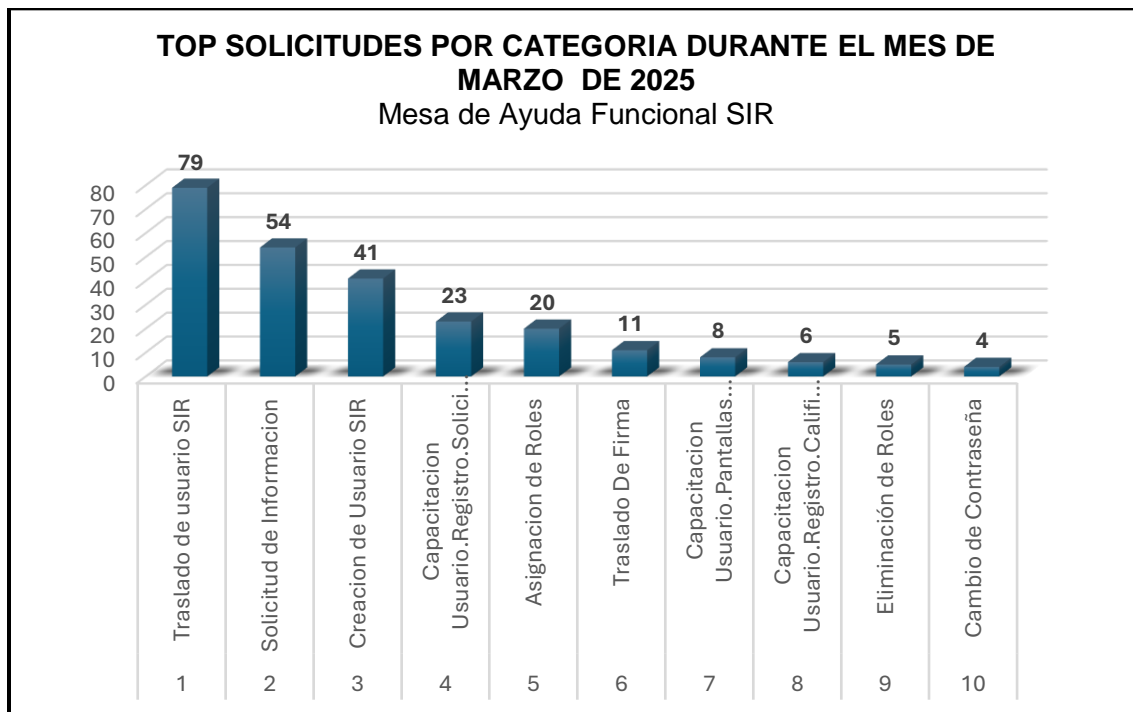
***Registro de Documentos. Firma.**

1.5. TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADAS POR CATEGORÍA NIVEL I

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

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	Traslado de usuario SIR	79	27%
2	Solicitud de Informacion	54	18%
3	Creacion de Usuario SIR	41	14%
4	Capacitacion Usuario.Registro.Solicitud (N E, Liquidacion,	23	8%
5	Asignacion de Roles	20	7%
6	Traslado De Firma	11	4%
7	Capacitacion Usuario.Pantallas Administrativas.Manejo de	8	3%
8	Capacitacion Usuario.Registro.Calificacion	6	2%
9	Eliminación de Roles	5	2%
10	Cambio de Contraseña	4	1%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

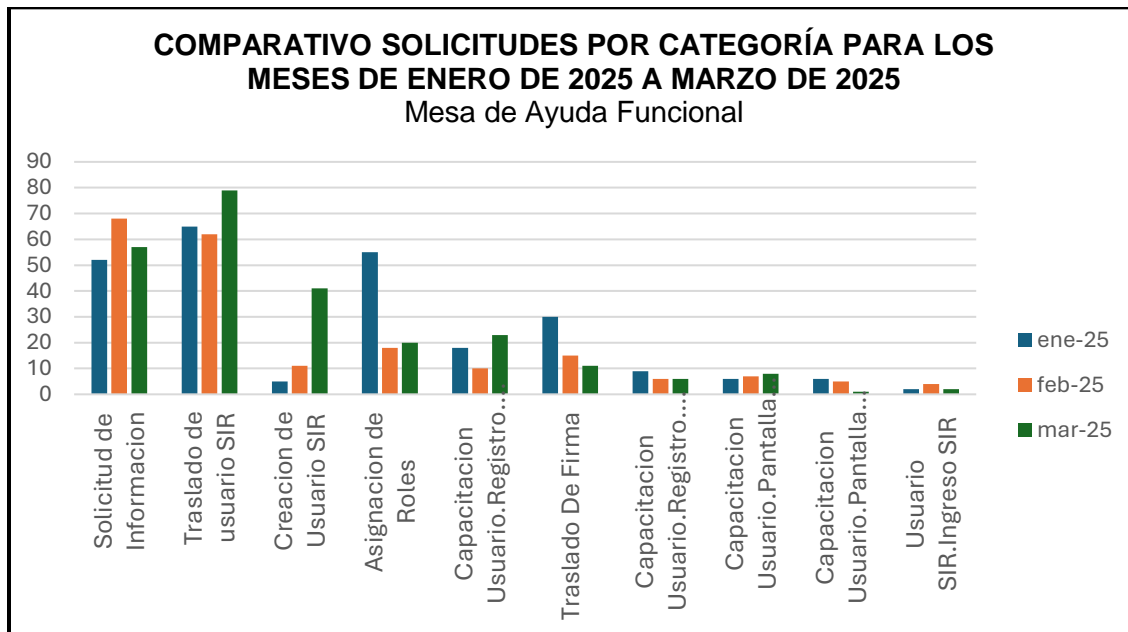
Traslado de usuario SIR

Solicitud de Información

Creación de Usuario SIR

Las cuales representaron el 69% del total de las solicitudes del Top.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_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 Enero 2025 a Marzo de 2025.

Los tres primeros lugares están las categorías de:

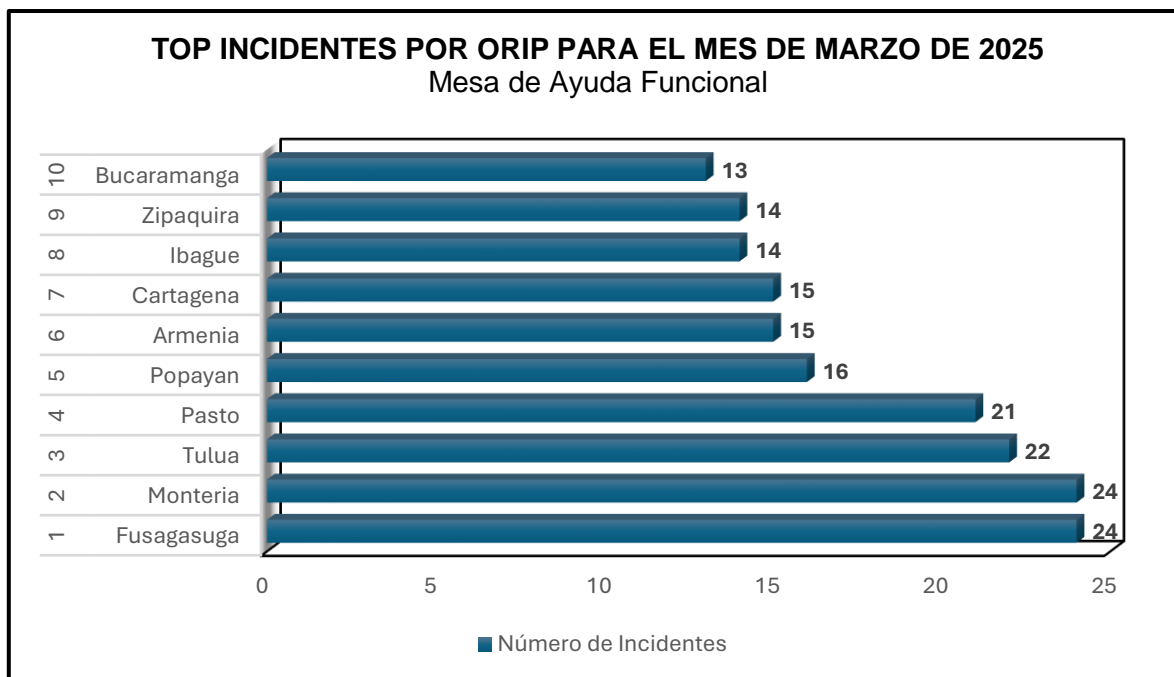
- ***Solicitud de Información.**
- ***Traslado de Usuarios SIR.**
- ***Creación de Usuario SIR**

1.6. TOP 10 DE INCIDENTES POR ORIP

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

ítem	Orip	Número de Incidentes	Porcentaje
1	Fusagasuga	24	3,4%
2	Monteria	24	3,4%
3	Tulua	22	3,1%
4	Pasto	21	2,9%
5	Popayan	16	2,2%
6	Armenia	15	2,1%
7	Cartagena	15	2,1%
8	Ibague	14	2,0%
9	Zipaquirá	14	2,0%
10	Bucaramanga	13	1,8%

Gráfica:

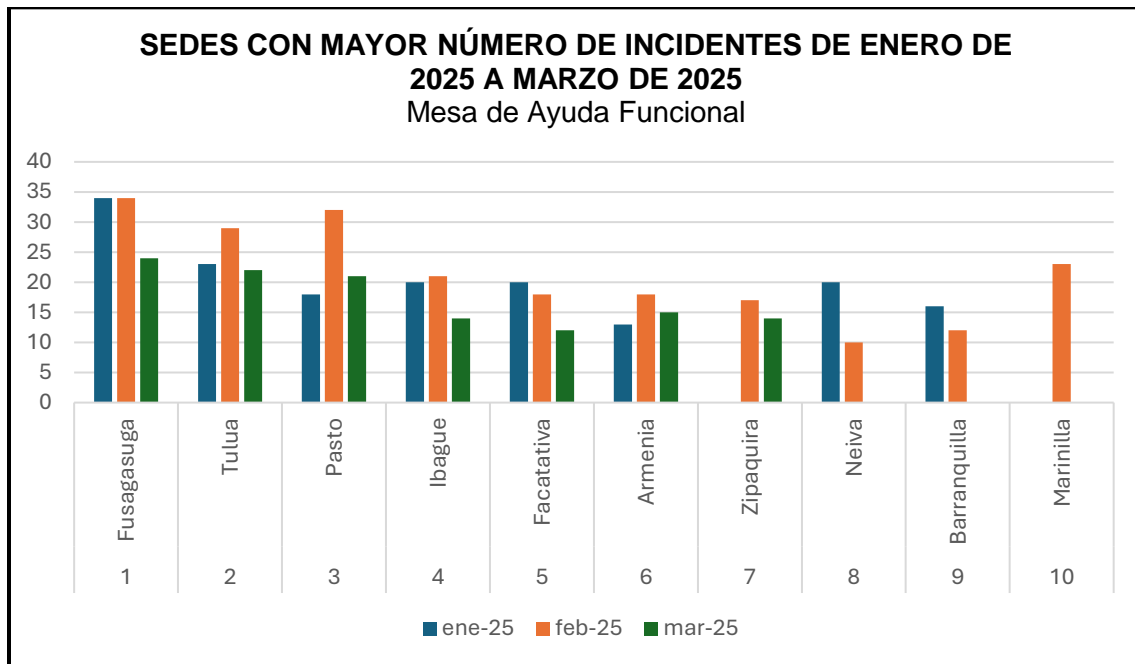


Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

Las ORIP en los tres (3) primeros lugares son **Fusagasuga, Montería y Tuluá**.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

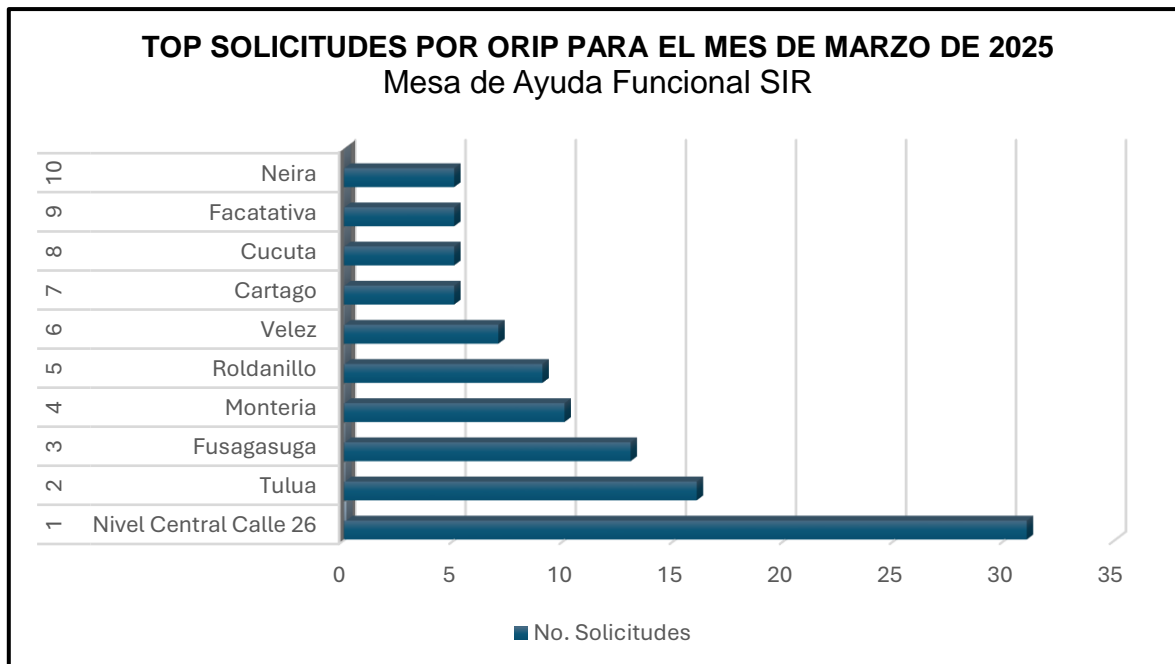
La gráfica anterior muestra el Top 10 de incidentes por ORIP para el último trimestre con los primeros lugares para las Ciudades de Fusagasugá, Tuluá y Pasto, con una recurrencia para el 60% de las ORIP.

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	31	11%
2	Tulua	16	5%
3	Fusagasuga	13	4%
4	Monteria	10	3%
5	Roldanillo	9	3%
6	Velez	7	2%
7	Cartago	5	2%
8	Cucuta	5	2%
9	Facatativa	5	2%
10	Neira	5	2%

Gráfica:

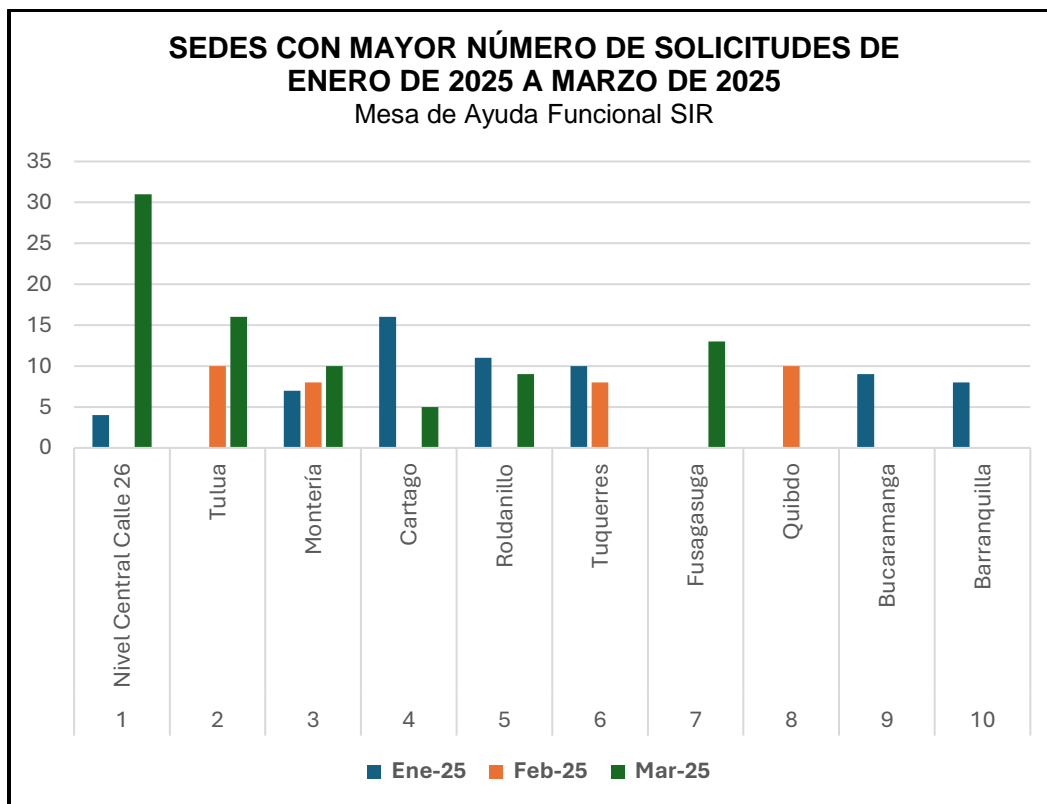


Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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

Nivel Central Calle 26
Tuluá
Fusagasugá

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

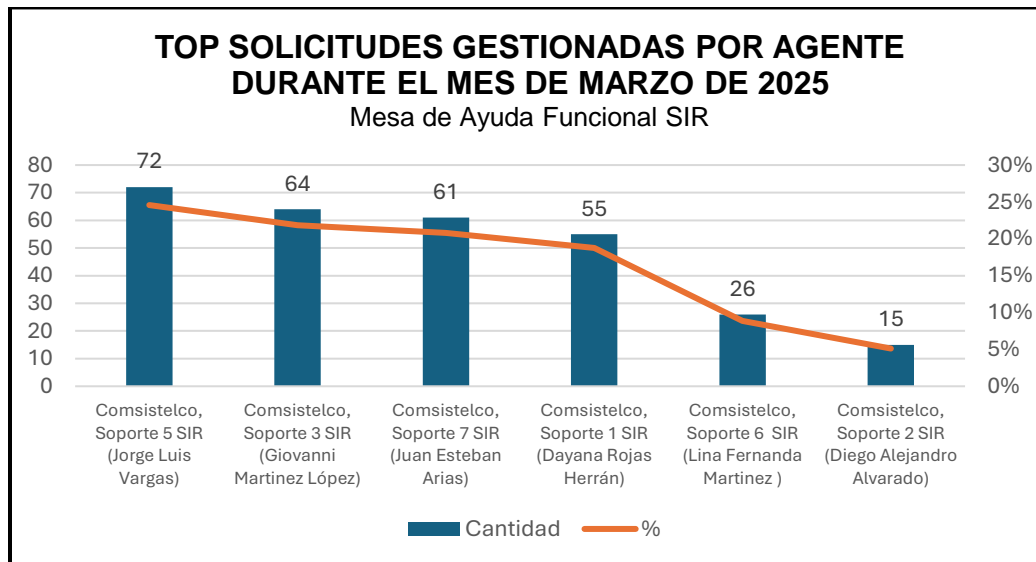
La gráfica muestra el comparativo de solicitudes por ORIP para el último trimestre donde se observa que el 90% de las ORIP no presentan recurrencia durante el periodo.

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 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	72	25%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	64	22%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	61	21%
Comsistelco, Soporte 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	55	19%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martínez)	26	9%
Comsistelco, Soporte 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	15	5%
Total	293	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

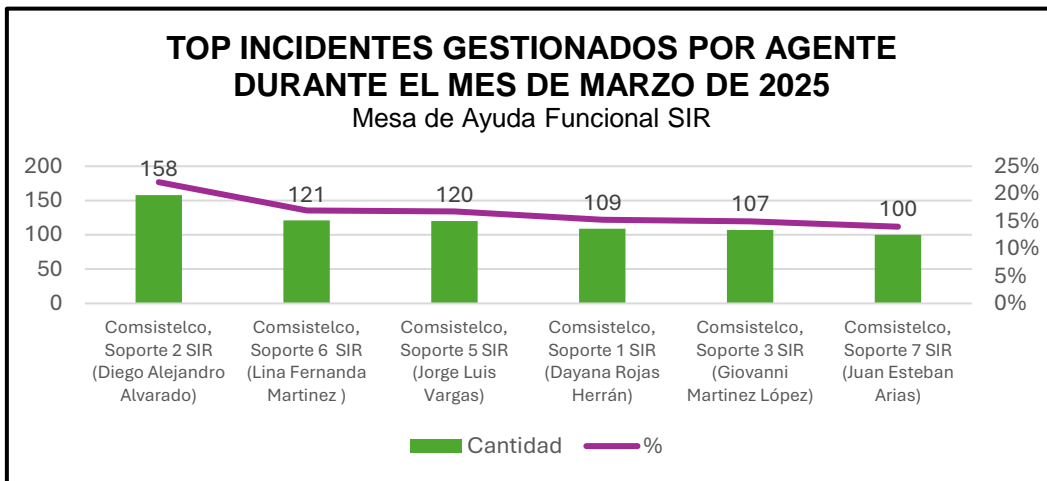
La gráfica muestra que, durante el mes de marzo, los agentes con mayor número de solicitudes gestionadas fueron Jorge Luis Vargas y Giovanni Martínez.

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 2 SIR (Diego Alejandro Alvarado)	158	22%
Comsistelco, Soporte 6 SIR (Lina Fernanda Martínez)	121	17%
Comsistelco, Soporte 5 SIR (Jorge Luis Vargas)	120	17%
Comsistelco, Soporte 1 SIR (Dayana Rojas Herrán)	109	15%
Comsistelco, Soporte 3 SIR (Giovanni Martínez López)	107	15%
Comsistelco, Soporte 7 SIR (Juan Esteban Arias)	100	14%
Total	715	100%

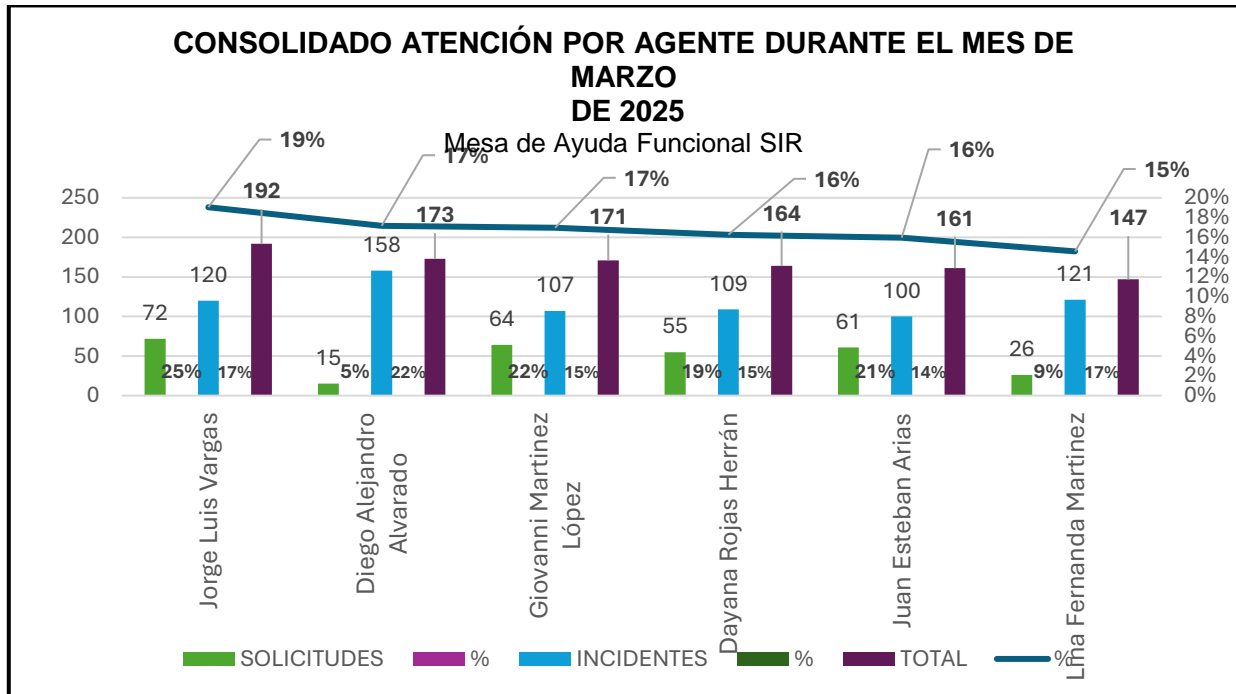
Gráfica:



Fuente: Base de Datos MAF Marzo_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 Diego Alvarado y Lina Martínez.

Gráfica:



La gráfica muestra que los mayores números de atención de casos durante el periodo presentado los tienen los agentes Jorge Luis Vargas, Diego Alejandro Alvarado y Giovanni Martínez con un aporte del 19%, 17%, 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:

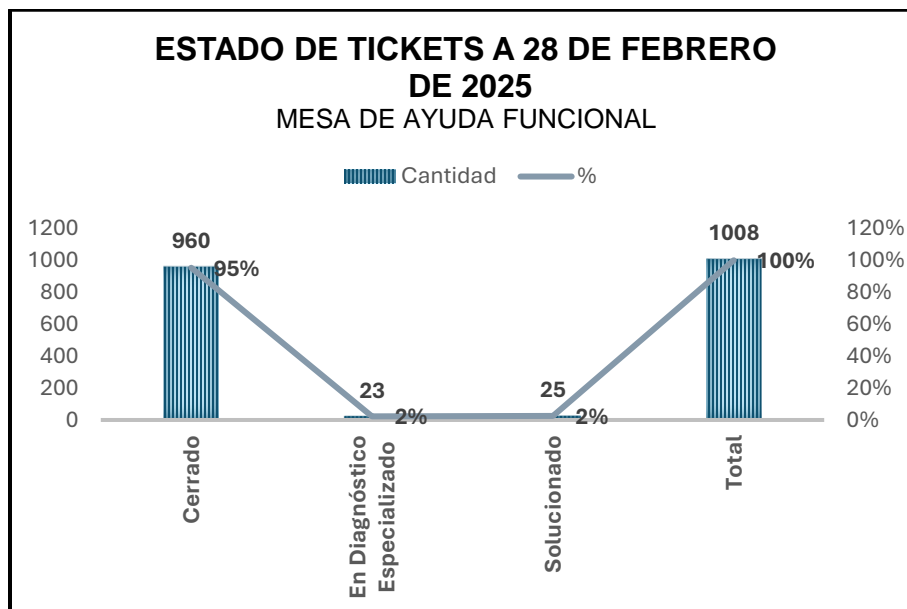
ESTADO DE TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Cerrado	960	95%
En Diagnóstico Especializado	23	2%
Solucionado	25	2%
Total	1008	100%

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 Marzo_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.	$\geq 95\%$	99.72%
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.	$\geq 95\%$	99.66%
6	Tasa de Reapertura Incidentes	$\text{Número de tickets reabiertos} / \text{Número total de tickets cerrados en el mes} \times 100$	$\leq 5\%$	0 %
7	Resolución de tickets Nivel 1 (C)	$\text{Número de tickets resueltos en el periodo} / \text{número total de tickets abiertos en el periodo.}$	$\geq 95\%$	97.72%

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

3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

3.1. CASOS AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS - ANT

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

3.2. CHAT BOT FASE 2

El día 20 de Marzo sale a producción el chat bot con todos sus componentes MAT, MAF (SIR y apoyo SIN).

3.3. CASOS ESCALADOS A NIVEL 3 A 31 DE MARZO DE 2024

Durante el mes de Marzo de 2025 se trasladaron y gestionaron 652 casos en el Nivel 3 con una reducción del 1,4% respecto al mes de febrero de 2025.

3.4. CRISTIAN DAVID GARCÍA

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

3.5. MIGRACIONES

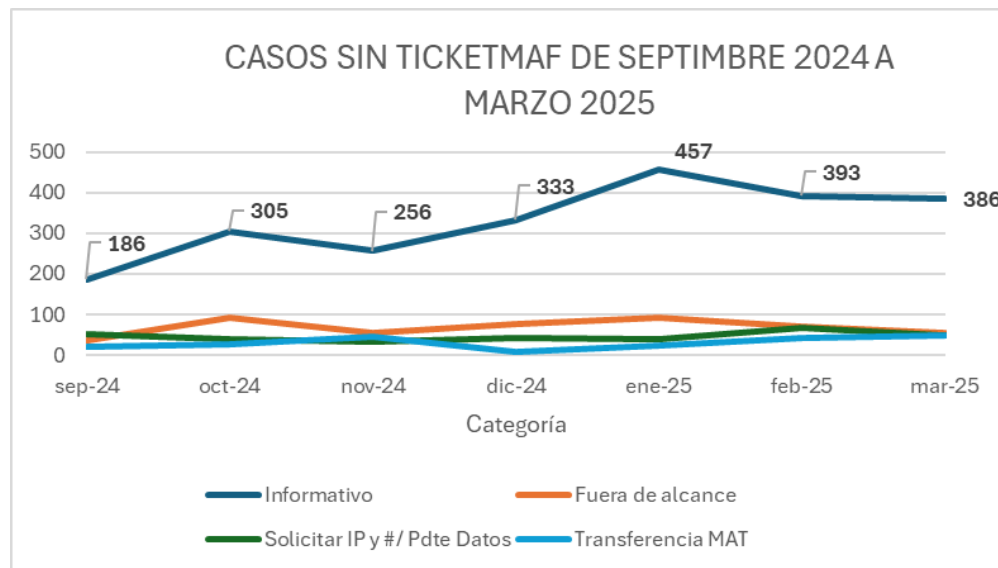
Sin novedad. Para el mes de marzo 2025 no se presentó cronograma de nuevas migraciones.

3.6. CORREOS SIN CASO CA

Para el mes de marzo, los correos que no generaron caso correspondieron al 35% del total de los correos recibidos. Se presenta el detalle de septiembre 2024 a marzo 2025.

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

Categoría	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL
Informativo	186	305	256	333	457	393	386	2130
Fuera de alcance	37	92	55	77	93	70	54	441
Solicitar IP y #/ Pdte Datos	52	38	34	42	38	66	49	267
Transferencia MAT	20	27	44	8	23	43	49	194
Total general	295	462	389	460	611	572	538	3032



3.7. AGENTES

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

4. ACCIONES DE MEJORA

- Se realizaron reuniones de seguimiento a los indicadores donde se trató el tema de traslados de tickets a la MAT N1 y soporte DOCU con el objeto de tomar medidas para reducir tiempos de respuesta a solicitudes e incidentes.
- Devoluciones de Nivel 3 sin novedad para el mes de marzo.
- Casos que no generan ticket y su gestión se presentan por última vez para el mes de marzo ofreciendo información a la SNR para revisión de descripción de ANS's.

CONCLUSIONES

- Se evidencia el compromiso del equipo para la atención de tickets.
- Se muestra excelente gestión de casos para el mes de marzo 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, para el mes de marzo de 2025.
- Para este periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo 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 marzo de 2025.

5. ANEXOS

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

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

**PROYECTO SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO SNR**

**LINEA DE SERVICIO
CENTRO DE CÓMPUTO**

PERIODO: 01 marzo a 31 de marzo de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 DE 2023

Tabla de contenido

INTRODUCCION	7
OBJETIVOS	8
ALCANCE	8
1. GESTION DE SERVICIO OPERADORES CENTRO DE CÓMPUTO	9
1.1 Gestión de Netbackup.....	9
1.1.1 Jobs finalizados fallidos.....	10
1.1.2 Jobs ejecutados correctamente	11
1.1.3 Jobs finalizados parcialmente	13
1.1.4 Actividades programadas	15
1.1.5 Alertas reportadas	17
1.2 Acuerdos de niveles de servicio (ANS) Operadores (Ver anexo 11A)	18
2. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN EXALOGIC CCP-CCA.....	19
2.1 Centro de cómputo principal	19
2.1.1 Reporte de y solución de incidentes.....	19
2.1.2 Detalle de los casos actualizados:	19
2.1.3. Actividades relevantes realizadas durante el periodo:	19
2.1.4 Mantenimiento de hardware	21
2.1.5 Monitoreo del sistema Exalogic x4-2 (CCP).....	21
2.1.6 Capacidad EXALOGIC X4-2	22
2.1.7 VServers con mayor consumo de CPU.....	24
2.1.8 Servers con mayor consumo de memoria RAM.....	26
2.1.9 Backup y restauración EXALOGIC X4-2.	26
2.2 Centro de Cómputo Alterno (CCA)	26
2.2.1 Monitoreo del sistema EXALOGIC X6-2 (CCA)	26
2.2.2 Backup y recuperación EXALOGIC X6-2	27
2.2.3 Monitoreo Sistema PCA X8-2.	28
2.2.4 Utilización de recursos PCA X8-2	28
2.2.5 Respaldo PCA X8-2	29
2.3 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)	31
2.3.1 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum sistemas Exalogic.	31

2.3.2	ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición).....	31
2.4	Sugerencias y recomendaciones.....	31
3.	SERVICIO ADMINISTRACIÓN OVM CCP-CCA.....	32
3.1	Plataforma OVM Centro de Cómputo principal (CCP).....	32
3.1.1	Utilización Repositorios OVM CCP	32
3.1.2	Actividades relevantes realizadas durante el periodo	33
3.1.3	Backup repositorios OVM CCP	33
3.2	Actividades Plataforma OVM CCA	37
3.2.1	Utilización Repositorios OVM CCA.	37
3.2.2	Estadísticas de disponibilidad en Spectrum plataforma OVM.	37
3.3.2	Sugerencias y recomendaciones.	38
4.	ADMINISTRACIÓN ALMACENAMIENTO CCP – CCA.....	38
4.1	Objetivo.....	38
4.2	Servidor ZFS 7320 CCP	39
4.2.1	Estado Almacenamiento externo ZS3-2 CCP	39
4.2.2	Conclusiones.....	41
4.2.3	Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2	41
4.2.3	Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2	41
4.2.4	Incidentes y actividades realizadas al ZS3-2	42
4.3	Almacenamiento externo ZS7-2 CCP	42
4.3.1	Conclusiones.....	44
4.3.2	Capacidad utilizada y disponible en el ZFS STORAGE ZS7-2	44
4.3.3	Incidentes y actividades realizadas al ZFS STORAGE ZS7-2	45
4.3.4	Uso de los almacenamientos SNR – Consolidado	45
4.3.5	Hallazgos y conclusiones	46
4.3.6	Disponibilidad del servicio	46
4.3.7.	Recomendaciones.....	47
4.4	ANS del servicio de administración de virtualización y almacenamientos ORACLE	47
4.4.1	Casos resueltos especialista.....	48
5.	GESTION DE CONECTIVIDAD WAN.....	49
5.1	Soporte Incidentes Enlaces.	49



5.2 DETALLE GENERAL CASOS GENERADOS MARZO 2025.....	51
5.2.1 DETALLE DE LOS ULTIMOS 3 MESES DE CASOS GENERADOS	51
5.2.1 Oficinas con más caída de internet	53
5.2.3 Oficinas con más caída de internet de los últimos 3 meses	54
5.2.2. Oficinas con más degradaciones	55
5.2.5 Oficinas con más degradaciones de los últimos 3 meses	55
5.2.3 Oficinas con más latencia del servicio.....	56
5.2.4 Oficinas por fallas de energía.....	57
5.2.5 Oficinas por fallas en condiciones climáticas	58
5.2.6 Oficinas por alarma de CPU	59
5.2.7 Oficinas por alarma de memoria	59
5.2.8 Oficinas por alarma de interfaces.....	59
5.2.6 Oficinas por otras fallas.....	59
5.4 ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERIDODO REPORTADO .	60
5.5 Evidencias y pantallazos.....	62
5.5.1 Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Solar	62
5.5.2 Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Spectrum	64
5.5.3 Monitoreo enlaces Claro en herramienta de FortiAnalyzer	64
5.6 Reporte ANS Claro	66

Índice de tablas

Tabla 1. Cantidad de Jobs Ejecutados.....	9
Tabla 2. Cantidad de Jobs Ejecutados.....	12
Tabla 3. Cantidad de Jobs finalizados con alerta.	13
Tabla 4. Cantidades totales de actividades grupo de operadores.....	15
Tabla 5. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.	16
Tabla 6. Cantidades totales de alertas informadas grupo de operadores.	17
Tabla 7. ANS Operadores reporte de alertas.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Casos actualizados o creados en ORACLE en el periodo 1 a 31 de webmarzo de 2025.....	19
Tabla 9 Resumen Recursos de CPU y RAM Exalogic X4-2.....	22
Tabla 10. Consumos en CPU y RAM de los vServer	22
Tabla 11. Resumen recursos de CPU y RAM Exalogic X6-2.	27
Tabla 12. Recursos de CPU y RAM de PCA X8-2.	28
Tabla 13. Disponibilidad Servidores Exalogic CCA y CCP.....	31
Tabla 14. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCP.	33
Tabla 15. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCA.	37
Tabla 16. Estadísticas disponibilidad Servidores OVM CCA y CCP.	37
Tabla 17. Nivel de alertas.....	38
Tabla 18. Estado de Consumo Pools ZS3-2.	40
Tabla 19. Estado de Consumo Pools ZS7-2.	43
Tabla 20. Disponibilidad Almacenamiento CCA y CCP.....	46
Tabla 21. ANS Atención de casos especialista.	47
Tabla 22. ANS Atención de casos especialista	48
Tabla 23. ANS Cierre, reapertura y documentación de casos especialista	48

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	9
Ilustración 2. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	10
Ilustración 3. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup.....	12
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.....	16
Ilustración 7. Cantidades totales de alertas informadas grupo de operadores	17
Ilustración 8. Recursos asignados por cuenta, Exalogic X4-2 (CCP).....	22
Ilustración 9. Consumo de CPU vServer nomina01 durante el periodo	25
<i>Ilustración 10. Consumo de CPU vServer wls01 durante el periodo.</i>	<i>25</i>
Ilustración 11. Consumo de CPU vServer vur-admobs durante el periodo	25
Ilustración 12. Recursos asignados por cuenta Exalogic X6-2 (CCA).....	26
Ilustración 13. Proyectos almacenamiento interno PCA X8-2 CCA.....	29
Ilustración 14. Replicación proyecto OVCA almacenamiento int PCA X8-2.....	29
Ilustración 15. Replicación proyecto OVM almacenamiento int. PCA X8-2.....	30
Ilustración 16. Replicación proyecto VMINTERNAL almacenamiento PCA X8-2..	30
Ilustración 17. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP.....	33
Ilustración 18 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP	34
Ilustración 19. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP.....	34
Ilustración 20 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	34
Ilustración 21 Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP.....	35
Ilustración 22 Replicación SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP	35
Ilustración 23 Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP	36
Ilustración 24 Replicación SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP	36
Ilustración 25 Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2.....	39
Ilustración 26. Distribución de recursos, consolidado de uso pools ZS3-2.....	41
Ilustración 27. Estado de almacenamiento pools ZS7-2.	42
Ilustración 28. Distribución de recursos estado consolidado de pools ZS7-2.....	44
Ilustración 29. Distribución de recursos Almacenamientos.	45
Ilustración 30. 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 marzo de 2025.

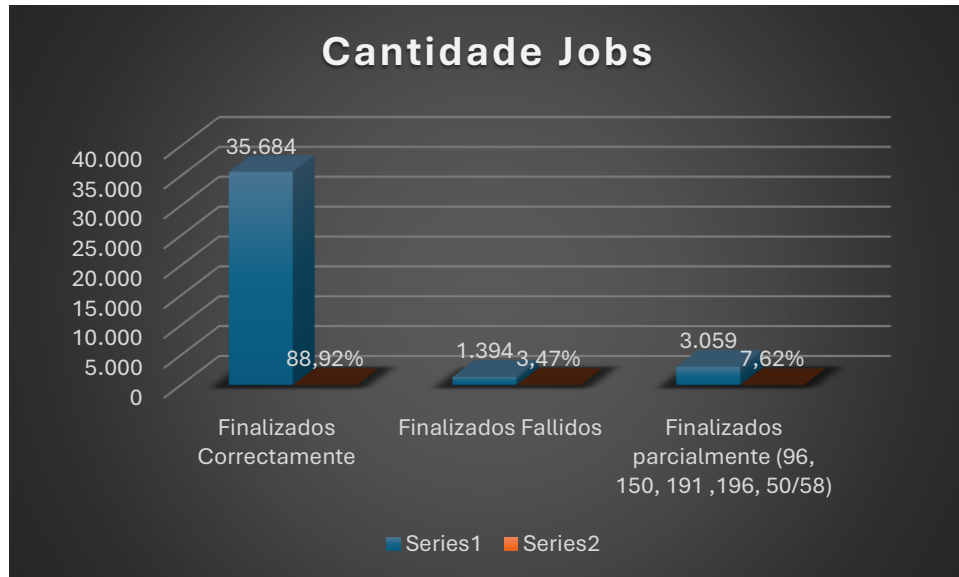
- Para el mes, se monitorearon en total 236 políticas y estas ejecutaron 40.137 Jobs correspondientes a:

Tabla 1. Cantidad de Jobs Ejecutados.

ITEM	JOBS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Finalizados Correctamente	35.684	88,92%
2	Finalizados Fallidos	1.394	3,47%
3	Finalizados parcialmente (96, 150, 191 ,196, 50/58)	3.059	7,62%
TOTAL		40.137	100%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Ilustración 1. Jobs Ejecutados herramienta Netbackup

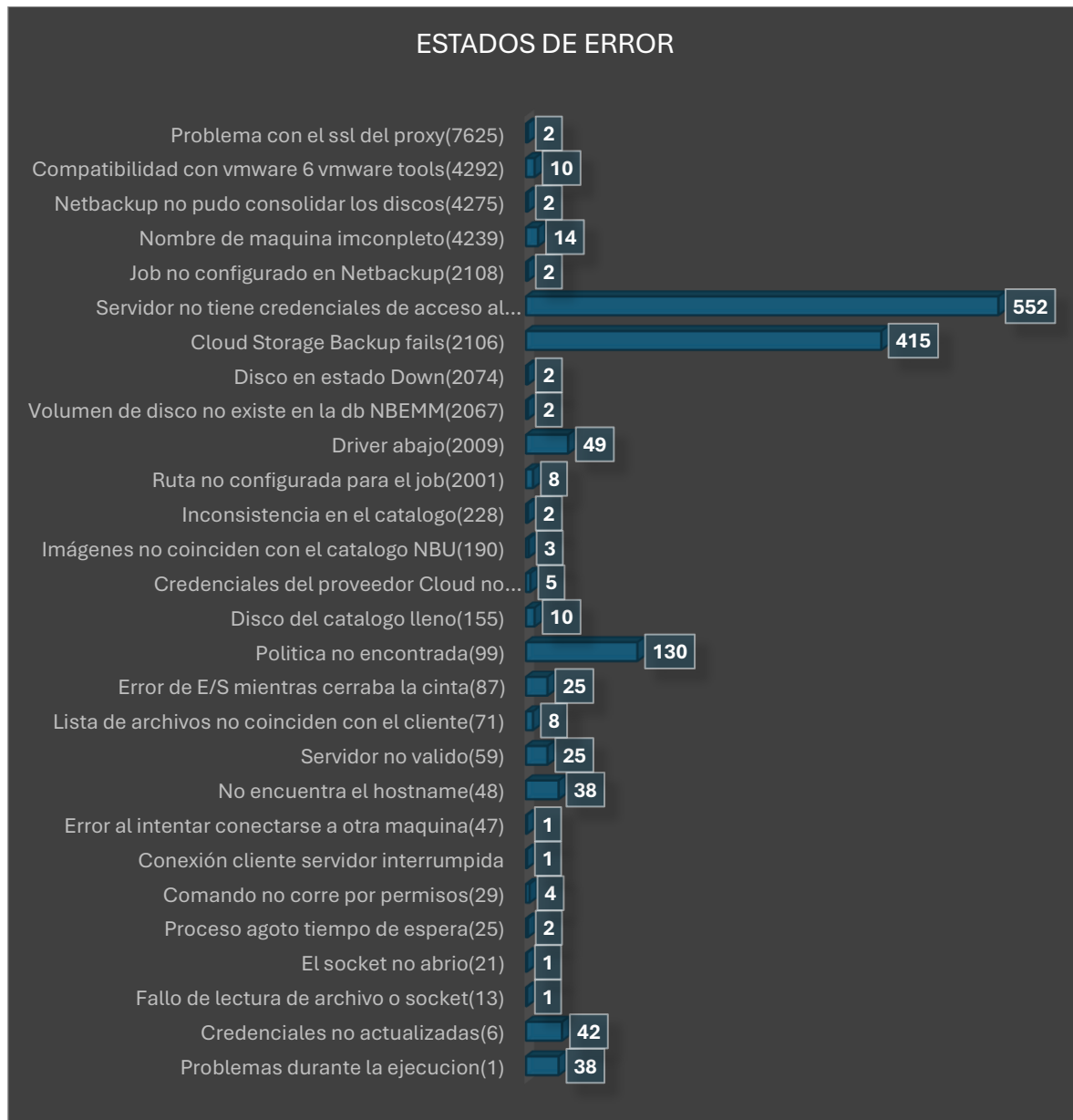


Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

1.1.1 Jobs finalizados fallidos

En el mes, se presentaron 1.394 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	7.986
2	WINDOWS	282
3	HYPER	66
4	LINUX(Standard)	170
5	EXADATA(Oracle)	13.512
6	EXALOGIC(NDMP)	3.162
7	NETBACKUP(Sybase)	1.426
8	OTROS	13.533
TOTAL		40.137

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	856	8	1.829	363

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

- 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 856 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 8 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 1.829 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 363 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.

Nota Importante: Para los eventos de errores y demás Jobs en error, se asume que en el transcurso del mes de marzo se realizó actualización de plataforma Netbackup física, como también procedimientos de transferencia y creación de políticas, por lo cual las alarmas y errores nuevos serán justificados con este evento, ya que la plataforma a la fecha de 10 de abril 2025 ya se encuentra completamente configurada y estable.

1.1.4 Actividades programadas

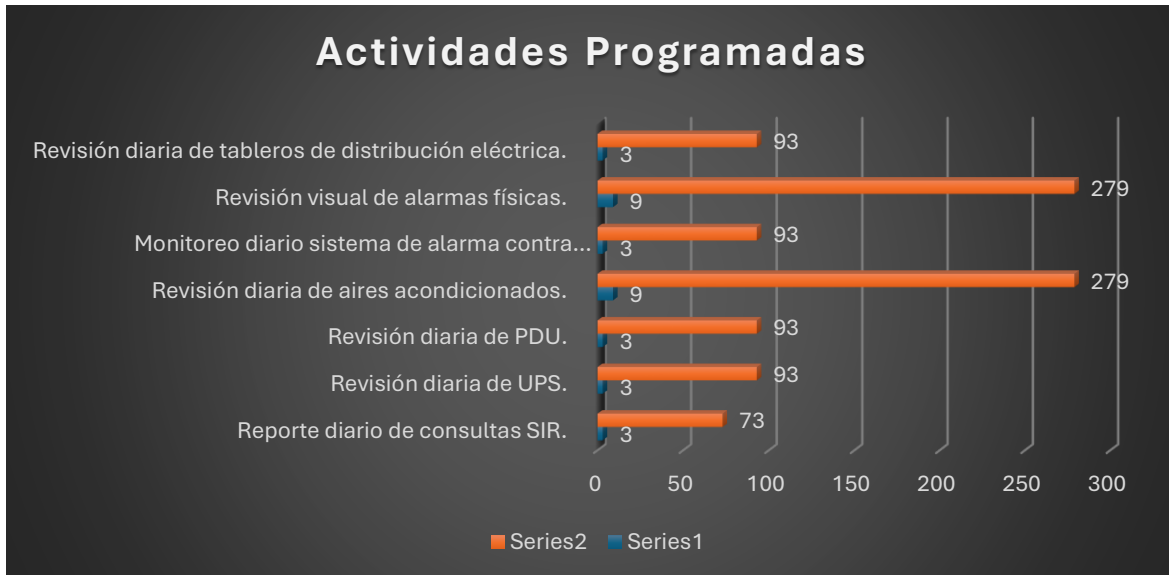
Son todas las actividades realizadas por el grupo de operadores durante el periodo comprendido de 1 al 31 de marzo, programación fija en los 4 turnos, correspondientes a la revisión y monitoreo.

Tabla 4. Cantidades totales de actividades grupo de operadores.

ITEM	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	DIARIA	MENSUAL
1	Reporte diario de consultas SIR. (Anexo2)	3	73
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			908

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Ilustración 5. Cantidades totales de actividades grupo de operadores



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

Tabla 5. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.

ITEM	REQUERIMIENTOS	MENSUAL
1	Diligenciamiento de la bitácora de ingresos al centro de datos. (Anexo 4)	10
2	Solicitud de información / Manos remotas (Anexo 5)	5
3	Diligenciamiento de bitácora diaria de incidentes Office 365. Anexo 6)	30
TOTAL		60

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

Ilustración 6. Cantidades totales de requerimientos grupo de operadores.



Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

1.1.5 Alertas reportadas.

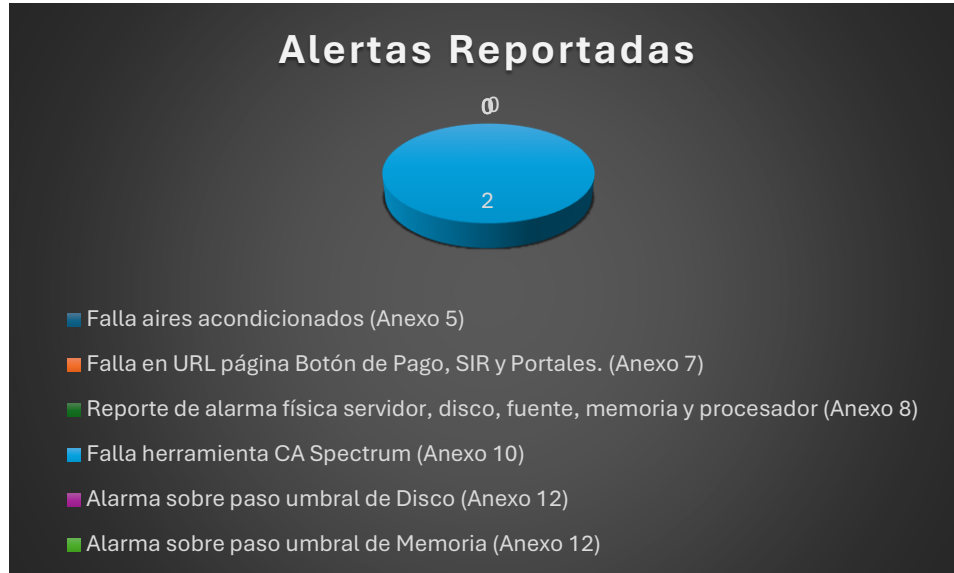
Se relacionan todas las alertas identificadas por la actividad de monitoreo de los operadores del Centro de Cómputo.

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)	0
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)	0
6	Alarma sobre paso umbral de Memoria (Anexo 12)	0
TOTAL GENERAL		2

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 marzo de 2025 se notificaron 7 incidentes. Para Spectrum se reportaron 207 alertas.

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 marzo de 2025, no se generaron casos bajo la herramienta de MOS “MY ORACLE SUPPORT”.

Tabla 7. Casos actualizados o creados en ORACLE en el periodo 1 a 31 de webmarzo 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

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

2.1.2 Detalle de los casos actualizados:

2.1.3. Actividades relevantes realizadas durante el periodo:

- Umbral de filesystem logs vServer sir03 Exalogic X4-2 CCP: El 3 de marzo de 2025, se envió correo a la ingeniera Dora Pachón y al ingeniero Andrés Beltrán del grupo SIR solicitando depurar el filesystem logs del vServer sir03

que tenía una utilización del 86%, luego de la depuración quedó con una utilización del 72%.

- Servidores Jboss generaron archivo CORE Exalogic X4-2 CCP: El 6 de marzo de 2025, se informó por correo a la ingeniera Dora Pachón y al ingeniero Andrés Beltrán del grupo SIR que los vServers sir02, sir04 y sir05 generaron archivo CORE.
- Umbral utilización filesystem VUR Exalogic X4-2 CCP: El 10 de marzo de 2025, se envió correo a los ingenieros Jorge Moran y Alexander Velásquez de VUR solicitando depurar el filesystem compartido /u01/P_WLS12/logs/BAN_Radicacion_Domain que se encontraba con una utilización del 85%, luego de la depuración el filesystem quedó con una utilización del 59%.
- Disco lleno servidor SGDEA Sistema PCA X8-2 CCA: El 19 de marzo de 2025, se envió correo al ingeniero Sergio Gómez y la ingeniera Diana Jiménez solicitando la depuración del disco C del servidor SGDEABO02. Luego de la depuración el disco C: quedó con 122 GB disponibles.
- Cambio switchs centro de cómputo alterno CCA: El 21 de marzo de 2025, como prerequisite para el cambio de los switchs del CCA, se tomaron evidencias de la configuración a nivel de red y se realizaron pruebas de funcionamiento de todos los equipos en administración que se encuentran en el CCA.

El 23 y 24 de marzo de 2024 se realizaron mesas de trabajo con la ingeniera Martha Rueda solucionando los inconvenientes de conexión presentados con los nuevos switchs en el CCA.

- Toma instantáneas servidores SGDEA PCA X8-2 CCA: El 25 de marzo de 2025, se tomaron instantáneas a los 6 servidores del ambiente en producción de SGDEA por actualización de versión.
- Apoyo incidente presentado ampliación SIR Exalogic X4-2 CCP: El 27 de marzo de 2025, el ingeniero Giovanni Solano del grupo SIR informó que ningún servidor Jboss del sistema Exalogic X4-2 permitía el inicio de sesión y no se tenían errores en los logs de los Jboss.

Se realizó reinicio a nivel de sistema operativo de los vServers sir02 y sir01 pero continuaba sin cargar la pagina de inicio de SIR, se realizó copia del jboss del servidor sir01 del sistema PCA X8-2 al servidor sir01 de Exalogic X4-2 y la pagina SIR funciono correctamente, el ingeniero Giovanni solano identificó error de contraseña en el usuario de conexión de la aplicación SIR contra la base de datos de Exadata X4-2, luego de restablecer la contraseña la aplicación SIR en Exalogic X4-2 quedó en operación normal.

- Ejecución de comandos switch infiniband Exalogic X6-2 CCA: El 28 de marzo de 2025, por solicitud del ingeniero Orlando Rincón y soporte Oracle en las actividades previas de cambio de los 2 switchs infiniband del sistema Exadata X6-2, se ejecutaron los comandos solicitados por Oracle, se envió correo con la salida de los comandos.

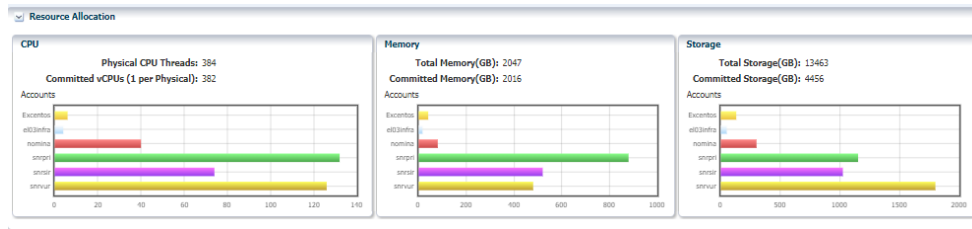
2.1.4 Mantenimiento de hardware

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

2.1.5 Monitoreo del sistema Exalogic x4-2 (CCP)

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

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



Fuente: Oracle Ops Center, 2025

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

Tabla 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.

2.1.6 Capacidad EXALOGIC X4-2

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

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

Tabla 9. Consumos en CPU y RAM de los vServer



CUENTA	VSERVER	MEMORIA RAM			CPU	
		TOTAL	UTILIZADO	% MEMORIA	VCPU	% CPU
Infra	nis01	7.8 GB	994.6 MB	12.43%	2	1.07%
	nis02	7.8 GB	1.2 GB	15.71%	2	1.02%
Nomina	nomina01	31.5 GB	21.3 GB	67.51%	8	6.01%
Exentos	excentos01	15.7 GB	7.3 GB	46.27%	2	2.05%
	excentos02	15.7 GB	7.8 GB	49.57%	2	1.32%
Sir	sir01	29.5 GB	18.8 GB	63.76%	5	5.78%
	sir02	29.5 GB	15.5 GB	52.51%	5	4.56%
	sir03	29.5 GB	20.2 GB	68.58%	5	5.77%
	sir04	29.5 GB	15.1 GB	51.19%	5	4.65%
	sir05	29.5 GB	16.5 GB	55.85%	5	4.27%
	sir06	29.5 GB	13.4 GB	45.35%	5	5.5%
	sir07	29.5 GB	15.2 GB	51.53%	5	2.29%
	sir08	29.5 GB	19.1 GB	64.71%	5	5.18%
	sir09	29.5 GB	11.1 GB	37.56%	5	0.55%
	sir10	29.5 GB	15.3 GB	51.96%	5	4.42%
	sir11	29.5 GB	13.5 GB	45.77%	5	2.31%
	siradm	7.8 GB	4.7 GB	60%	2	0.7%
	iplanet5	15.7 GB	4.9 GB	30.92%	4	0.62%
	iplanet6	15.7 GB	7.9 GB	50.46%	4	0.63%
Vur	iplanet1	15.7 GB	4.3 GB	27.1%	4	0.35%
	iplanet2	15.7 GB	4.7 GB	29.92%	4	1.09%
	nodwsxr01	15.7 GB	10.8 GB	69.05%	4	6.94%
	nodwsxr02	15.7 GB	7.2 GB	45.99%	4	6.88%
	oas01	11.8 GB	8.7 GB	74.36%	4	0.31%
	oas02	11.8 GB	5.7 GB	48.91%	4	0.35%
	vur01	15.7 GB	7.8 GB	49.37%	4	2.13%
	vur02	11.8 GB	9 GB	76.75%	4	0.58%
	vur03	15.7 GB	9.1 GB	57.77%	4	0.35%
	vur04	11.8 GB	4.6 GB	39.02%	4	0.5%
	vur05	15.7 GB	4.1 GB	26.33%	4	0.34%
	vur06	15.7 GB	12.2 GB	77.51%	4	1.16%
	vur07	11.8 GB	6 GB	51.17%	4	0.73%
	vur08	11.8 GB	4 GB	33.91%	4	0.35%
	vur09	15.7 GB	7.7 GB	49.26%	4	1.11%
	vur10	15.7 GB	4 GB	25.56%	5	0.34%
	vur-admobs	7.8 GB	3.6 GB	45.87%	2	7.25%
	vur-obs01	7.8 GB	3.9 GB	49.66%	2	6.99%
	vur-obs02	7.8 GB	3.8 GB	48.83%	2	6.96%
	wls01	15.7 GB	11.2 GB	71.38%	2	8.57%



CUENTA	VSERVER	MEMORIA RAM			CPU	
		TOTAL	UTILIZADO	% MEMORIA	VCPU	% CPU
	wls02	23.6 GB	11.6 GB	49.09%	6	2.96%
	wls03	23.6 GB	12.1 GB	51.23%	6	2.86%
	wls04	17.7 GB	11.2 GB	63.16%	6	1.55%
	wls05	17.7 GB	10.8 GB	61.21%	6	2.65%
	wls06	11.8 GB	10.8 GB	91.89%	2	2.47%
	wls07	11.8 GB	11 GB	93.52%	2	1.77%
	wls08	23.6 GB	15.1 GB	63.92%	4	0.64%
	wls09	23.6 GB	19.7 GB	83.35%	4	0.61%
	wls10	15.7 GB	11.3 GB	71.66%	4	2.53%
	wls11	15.7 GB	10.6 GB	67.5%	4	2.61%
	otd01	11.8 GB	9.8 GB	83.59%	4	0.38%
Pri	otd02	11.8 GB	9.2 GB	78.57%	4	0.37%
	otd03	11.8 GB	10.9 GB	92.88%	4	0.33%
	otd04	11.8 GB	9.3 GB	79.48%	4	0.38%
	sv01	47.3 GB	9.5 GB	20.2%	4	3.47%
	sv02	39.4 GB	26.2 GB	66.57%	6	1.76%
	sv03	39.4 GB	29.4 GB	74.67%	6	5.52%
	sv04	39.4 GB	36.3 GB	92.19%	6	1.76%
	sv05	47.3 GB	37.5 GB	79.26%	6	2.52%
	sv06	47.3 GB	37.4 GB	79.16%	6	2.52%
	sv07	47.3 GB	37.4 GB	79.23%	6	2.36%
	sv08	23.6 GB	5.7 GB	24.16%	4	0.35%
	sv12	47.3 GB	19.2 GB	40.67%	8	0.64%
	sv13	47.3 GB	11.7 GB	24.77%	8	0.68%
	sv14	47.3 GB	11.7 GB	24.66%	8	0.67%
	sv15	31.5 GB	12.1 GB	38.54%	4	3.58%
	sv16	31.5 GB	18.8 GB	59.64%	4	2.07%
	iplanet3	15.7 GB	7.4 GB	46.86%	4	0.35%
	iplanet4	15.7 GB	6.3 GB	39.9%	4	0.36%
	odi01	15.7 GB	4.7 GB	30.14%	4	0.96%

por cuenta X4-2.

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

2.1.7 VServers con mayor consumo de CPU

El vServer con mayor consumo de CPU fue wls01 cuenta SNRVUR con un promedio de 8,57%. Presentó consumo superior al 50% todos los días de 4:00 am a 8:00 am por el

proceso de rotación de logs de los servidores de aplicaciones.

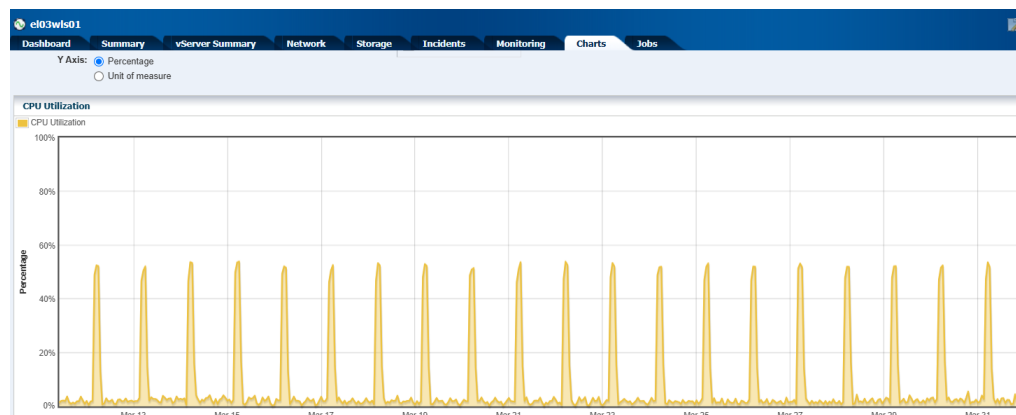
Ilustración 9. Consumo de CPU vServer nomina01 durante el periodo



Fuente: Oracle Ops Center, 2025.

El segundo vServer con mayor utilización de CPU durante el periodo fue vur-admobs cuenta SNRVUR con un promedio de 7,25%. Presentó consumo normal.

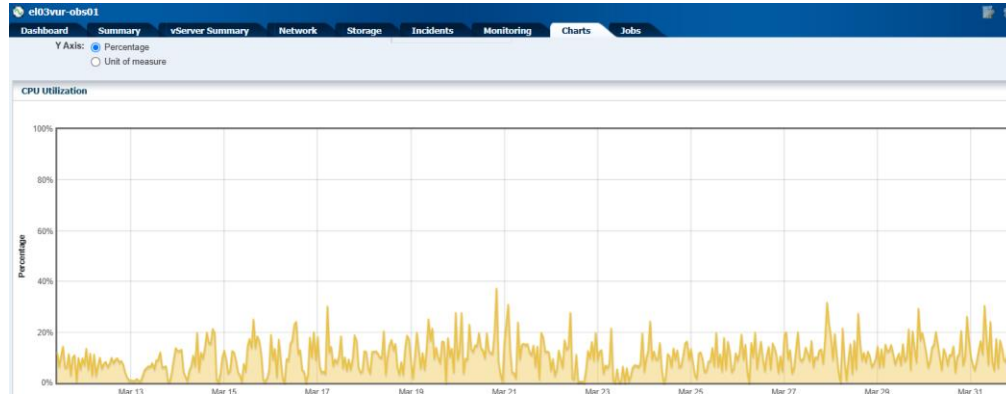
Ilustración 10. Consumo de CPU vServer wls01 durante el periodo.



Fuente: Oracle Ops Center, 2025

El tercer vServer con mayor utilización de CPU durante el periodo fue vur-obs01 cuenta SNRVUR con un promedio de 6,99%. Presentó un consumo normal.

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



Fuente: Oracle Ops Center, 2025.

2.1.8 Servers con mayor consumo de memoria RAM.

- El vServer con mayor utilización de memoria RAM durante el periodo fue el wls07 cuenta SNRVUR con un 93,52%, presentó un consumo normal.
- El segundo vServer con mayor utilización de memoria RAM durante el periodo fue el otd03 cuenta SNRPRI con un 92,88%, presentó un consumo normal.
- El tercer vServer con mayor utilización de memoria RAM durante el periodo fue el sv04 cuenta SNRPRI con un 92,19%, presentó un consumo normal.

2.1.9 Backup y restauración EXALOGIC X4-2.

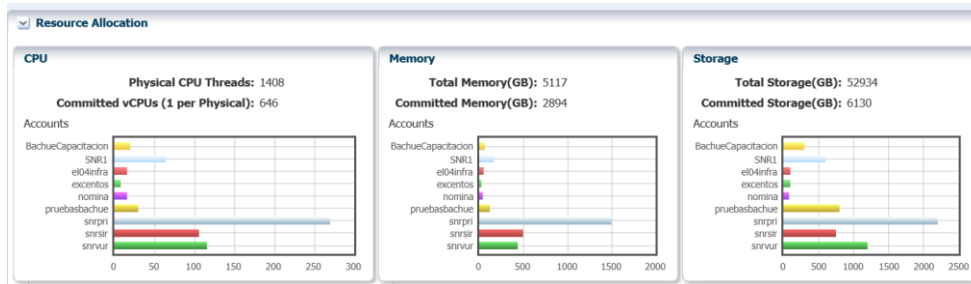
No se realizaron respaldos ni restauraciones sobre el sistema Exalogic X4-2 durante el periodo reportado.

2.2 Centro de Cómputo Alterno (CCA)

2.2.1 Monitoreo del sistema EXALOGIC X6-2 (CCA)

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

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



Fuente: Oracle Ops Center, 2025.

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

Pool1 CPU 12.5% y memoria RAM 21.89%.

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

Tabla 10. Resumen recursos de CPU y RAM Exalogic X6-2.

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

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

2.2.2 Backup y recuperación EXALOGIC X6-2

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

2.2.3 Monitoreo Sistema PCA X8-2.

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

2.2.4 Utilización de recursos PCA X8-2

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

Tabla 11. Recursos de CPU y RAM de PCA X8-2.

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

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

2.2.5 Respaldo PCA X8-2

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

Ilustración 13. Proyectos almacenamiento interno PCA X8-2 CCA

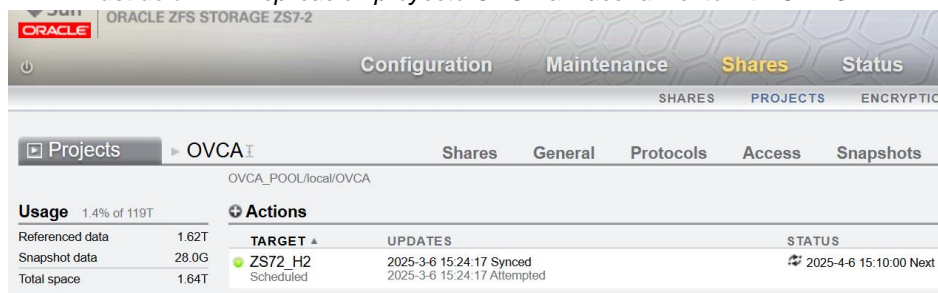


Usage		Projects			
17.5% of 142T		Total: 3			
		SHOW ALL LOCAL REPLICA			
		NAME	SIZE	CREATION	ENCRYPTION
Referenced data	15.7T	OVCA	1.64T	2022-5-18 20:10:44	off
Snapshot data	288G	OVM	13.1T	2022-5-18 20:28:29	off
Unused reservation of shares	8.82T	VMINTERNAL	10T	2022-5-18 20:29:47	off
Total space	24.8T				

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




Usage		Actions	
1.4% of 119T			
		TARGET	UPDATES
Referenced data	1.62T	ZS72_H2	2025-3-6 15:24:17 Synced
Snapshot data	28.0G	Scheduled	2025-3-6 15:24:17 Attempted
Total space	1.64T		

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

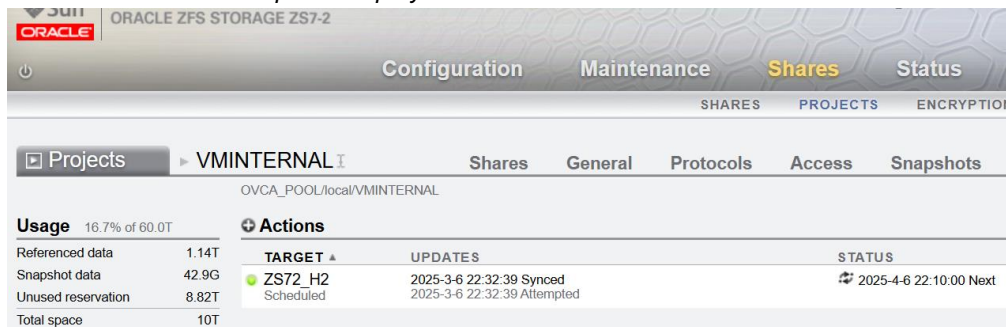


ORACLE ZFS STORAGE ZS7-2			
Configuration Maintenance Shares Status			
SHARES PROJECTS ENCRYPTION			
Projects OVM Shares General Protocols Access Snapshots			
OVCA_POOL/local/OVM			
Usage 10.1% of 130T	Actions		
Referenced data 12.9T	TARGET ▲	UPDATES	STATUS
Snapshot data 217G	● ZS72_H1	2025-3-6 01:30:51 Synced	🔄 2025-4-6 01:04:00 Next
Total space 13.1T	Scheduled	2025-3-6 01:30:51 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	Actions		
Referenced data 1.14T	TARGET ▲	UPDATES	STATUS
Snapshot data 42.9G	● ZS72_H2	2025-3-6 22:32:39 Synced	🔄 2025-4-6 22:10:00 Next
Unused reservation 8.82T	Scheduled	2025-3-6 22:32:39 Attempted	
Total space 10T			

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

2.3 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)

2.3.1 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum sistemas Exalogic.

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

Tabla 12. Disponibilidad Servidores Exalogic CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Servidores Exalogic CCP	97,950%	Servidores_Exalogic_CCP.pdf
2	Disponibilidad Servidores Exalogic CCA	97,173%	Servidores_Exalogic_CCA.pdf
3	Disponibilidad Servidores PCA CCA	100%	Servidores_PCA_X8-2_CCA.pdf

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum:

Exalogic CCP fue del 97,950%, las indisponibilidades mostradas fueron causadas por la ventana de cambio del switch CORE del CCA el 23 y 24 de marzo de 2025.

Exalogic CCA fue del 97,173%, las indisponibilidades mostradas fueron causadas por la ventana de cambio del switch CORE del CCA el 23 y 24 de marzo de 2025.

PCA X8-2 CCA fue del 100%.

2.3.2 ANS del servicio Exalogic (parámetros de medición)

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

2.4 Sugerencias y recomendaciones

1. El ambiente de producción se encuentra en el sistema Exalogic X4-2 (Con versión de sistema 2.0.6.3 y la última versión liberada y aplicada por Oracle fue de abril de 2022). El contrato de soporte con Oracle finalizó el 15 de diciembre de 2024 y según nos informan no tendrá renovación, este sistema

tiene en operación 61 vServers con sistema operativo Oracle Linux 5.9 cuyo soporte extendido finalizó el año 2020, se recomienda realizar un plan de trabajo con fechas y responsables para finalizar la migración y prueba de funcionamiento de todas las aplicaciones en producción que actualmente corren sobre Exalogic X4-2 al sistema PCA X8-2 y luego migrar cada una de las aplicaciones a vServers con sistema operativo con soporte.

2. 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.
3. 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.
4. Realizar mesas de trabajo con el grupo de sistemas de información para validar el software Oracle de capa media utilizado en los vServers de cada una de las aplicaciones de los sistemas Exalogic y PCA y así apagar los vServers que no se están utilizando y ajustar la cantidad de licencias por cada uno de los productos a la cantidad adquiridas por la SNR.

3. SERVICIO ADMINISTRACIÓN OVM CCP-CCA

3.1 Plataforma OVM Centro de Cómputo principal (CCP)

3.1.1 Utilización Repositorios OVM CCP

En la siguiente tabla se muestra la utilización de cada uno de los repositorios de la plataforma OVM CPP, se presentó incremento en 1 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 marzo 31 de 2025	Utilizado febrero 28 de 2025	Incremento	% Utilización
Supeseovmdes_Repo_ZS3-2-H1	3973,12	722,78	722,03	0,75	18,19%
Supeseovmprd_Repo1_ZS3-2-H2	4966,4	3084,09	3084,09	0	62,10%
Supeseovmprd_Repo2_ZS3-2-H1	4966,4	3153,46	3152,46	1,0	63,50%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

3.1.2 Actividades relevantes realizadas durante el periodo

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

3.1.3 Backup repositorios OVM CCP

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

- Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD2 que contiene las LUNs LUN_OVM_PRD1 de 5 TB y svrpool_produccion programada para ejecutarse los días 8 y 22 de cada mes a las 8:00 pm, la última sincronización se finalizó correctamente el 23 de marzo de 2025 a la 14:54 pm.

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

ORACLE

ORACLE ZFS STORAGE ZS3-2

Configuration

Maintenance

Shares

Status

POOLS

POOL2HEAD2

SHARES

PROJECTS

ENCRYPTION

Projects

SNR_OVM_PRD

Shares

General

Protocols

Access

Snapshots

Pool2Head2/local/SNR_OVM_PRD

Usage21.7% of 37.7T

Referenced data8.20T

Snapshot data1.13G

Total space8.20T

Filesystems

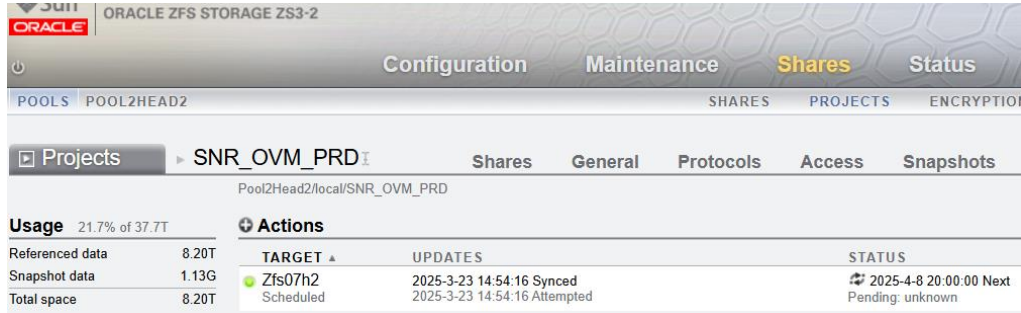
LUNs

Total: 2

NAME	VOL SIZE	GUID	ENCRYPTION
LUN_OVM_PRD1	5T	600144F09AC4827F00006204381F0001	off
svrpool_produccion	20G	600144F09AC4827F0000631277RA0001	off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 18 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 2 ZS3-2 CCP

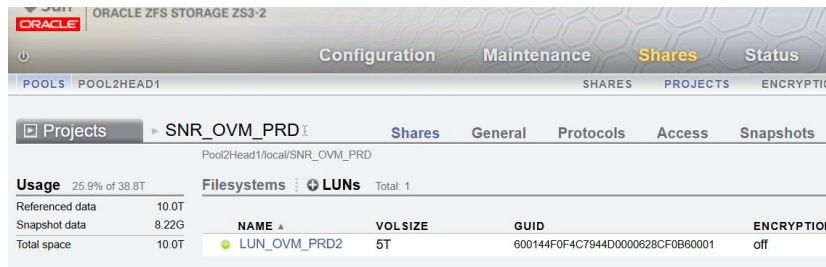


ORACLE ZFS STORAGE ZS3-2			
Configuration		Maintenance	Shares
POOLS	POOL2HEAD2	SHARES	PROJECTS
Pool2Head2/local/SNR_OVM_PRD			
Usage 21.7% of 37.7T		Actions	
Referenced data	8.20T	TARGET	UPDATES
Snapshot data	1.13G	Zfs07h2	2025-3-23 14:54:16 Synced
Total space	8.20T	Scheduled	2025-3-23 14:54:16 Attempted
		STATUS	
		2025-4-8 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 24 de marzo de 2025 a las 3:44 am.

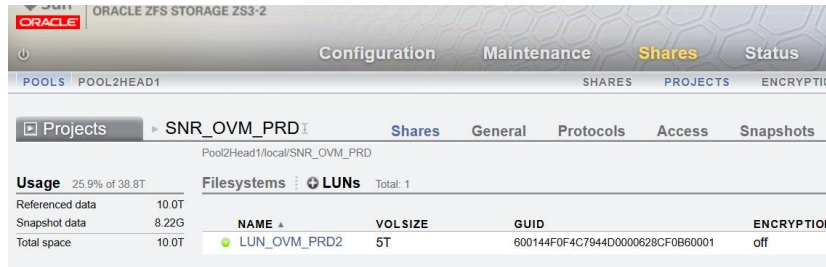
Ilustración 19. Proyecto SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



ORACLE ZFS STORAGE ZS3-2			
Configuration		Maintenance	Shares
POOLS	POOL2HEAD1	SHARES	PROJECTS
Pool2Head1/local/SNR_OVM_PRD			
Usage 25.9% of 38.8T		Filesystems	
Referenced data	10.0T	LUNs Total: 1	
Snapshot data	8.22G		
Total space	10.0T		
		NAME	VOL SIZE
		LUN_OVM_PRD2	5T
		GUID	600144F0F4C7944D0000628CF0B60001
		ENCRYPTION	off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 20 Replicación SNR_OVM_PRD POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Usage	25.9% of 38.8T	Filesystems	LUNs	Total: 1
Referenced data	10.0T	NAME	VOL SIZE	GUID
Snapshot data	8.22G	LUN_OVM_PRD2	5T	600144F0F4C7944D0000628CF0B60001
Total space	10.0T			ENCRYPTION
				off

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 21 de marzo de 2025 a las 9:32 pm.

Ilustración 21 Proyecto SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



Usage	14.8% of 33.8T	Filesystems	LUNs	Total: 3
Referenced data	5.00T	NAME	VOL SIZE	GUID
Snapshot data	4.60G	LUN_OVM_DES1	4T	600144F0F4C7944D0000628CF0B60001
Total space	5.00T	prueba	30G	600144F0F4C7944D0000628CF0B60001
		svrpoll_desarrollo	20G	600144F0F4C7944D0000628CF0B60001
				ENCRYPTION
				off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 22 Replicación SNR_OVM_DES POOL2 HEAD 1 ZS3-2 CCP



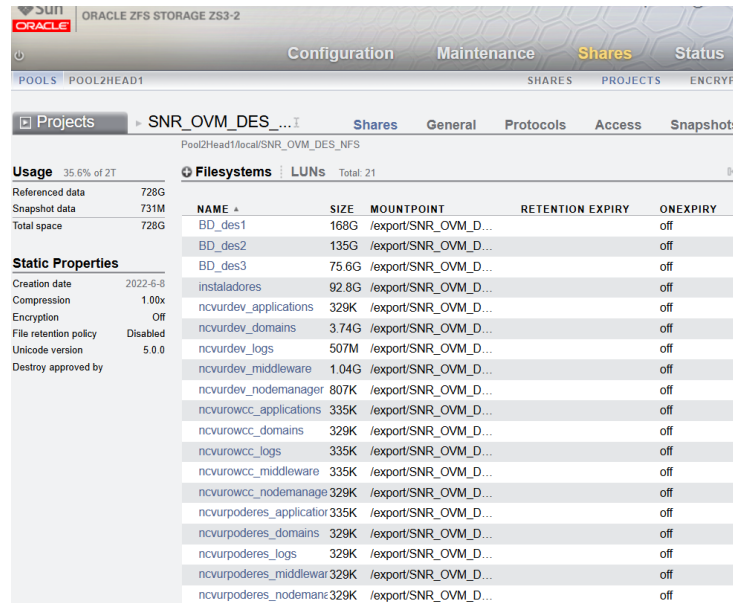
Usage	14.8% of 33.8T	Actions	Target	Updates	Status
Referenced data	5.00T	Zfs07h2	2025-3-21 21:32:33 Synced	2025-3-21 21:32:33 Attempted	2025-4-7 20:00:00 Next
Snapshot data	4.60G				Pending - unknown
Total space	5.00T				

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

- Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD1 que contiene los filesystems presentados a los servidores del pool de desarrollo programado

para ejecutarse el día 7 y 21 de cada mes a las 5:00 pm, la última ejecución finalizó correctamente el 21 de marzo de 2025 a las 5:00 pm.

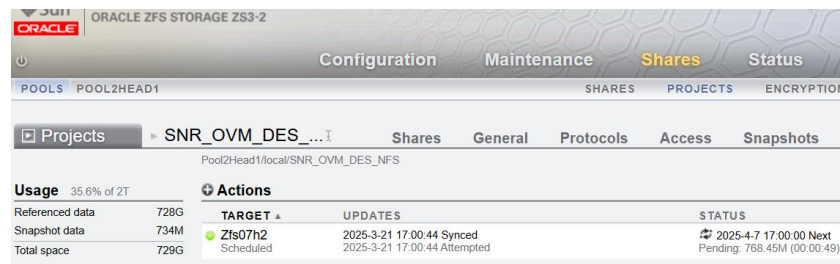
Ilustración 23 Proyecto SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP



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
ncvurdev_applications	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdev_domains	3.74G	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdev_logs	507M	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdev_middleware	1.04G	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdev_nodemanager	807K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdevcc_applications	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdevcc_domains	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdevcc_logs	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdevcc_middleware	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurdevcc_nodemanager	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurpoderes_applicator	335K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurpoderes_domains	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurpoderes_logs	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurpoderes_middleware	329K	/export/SNR_OVM_D...		off
ncvurpoderes_nodemanager	329K	/export/SNR_OVM_D...		off

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

Ilustración 24 Replicación SNR_OVM_DES_NFS POOL2 HEAD 1 CCP



TARGET	UPDATES	STATUS
Zfs07h2	2025-3-21 17:00:44 Synced	2025-4-7 17:00:00 Next
	Scheduled	Pending: 768.45M (00:00:49)

Fuente: BUI ZS3-2 CCP, 2025.

3.2 Actividades Plataforma OVM CCA

3.2.1 Utilización Repositorios OVM CCA.

Tabla 14. Porcentaje de Utilización de repositorios OVM CCA.

Nombre	File System Size (GiB)				
	Total	Utilizado marzo 31 de 2025	Utilizado febrero 28 de 2025	Incremento Durante el Periodo	% Utilización
SupeseovmCA_Repo6	503,37	405,5	405,48	0,02	80,56%
supeseovmca1_Repo	551,89	456,44	456,44	0	82,70%
supeseovmca3_Repo	551,89	388,14	387,89	0,25	70,33%

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

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

Actividades relevantes realizadas durante el periodo

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

3.2.2 Estadísticas de disponibilidad en Spectrum plataforma OVM.

Tabla 15. Estadísticas disponibilidad Servidores OVM CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Servidores OVM CCP	100%	Servidores_OVM_CCP.pdf
2	Disponibilidad Servidores OVM CCA	97,795%	Servidores_OVM_CCA.pdf

Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025

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

La disponibilidad mostrada por la herramienta CA Spectrum para el grupo de servidores OVM_CCA fue del 97,795% por la ventana de cambio del switch CORE del CCA los días 23 y 24 de marzo de 2025.

3.3.2 Sugerencias y recomendaciones.

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

4. ADMINISTRACIÓN ALMACENAMIENTO CCP – CCA

4.1 Objetivo

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

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

Tabla 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"

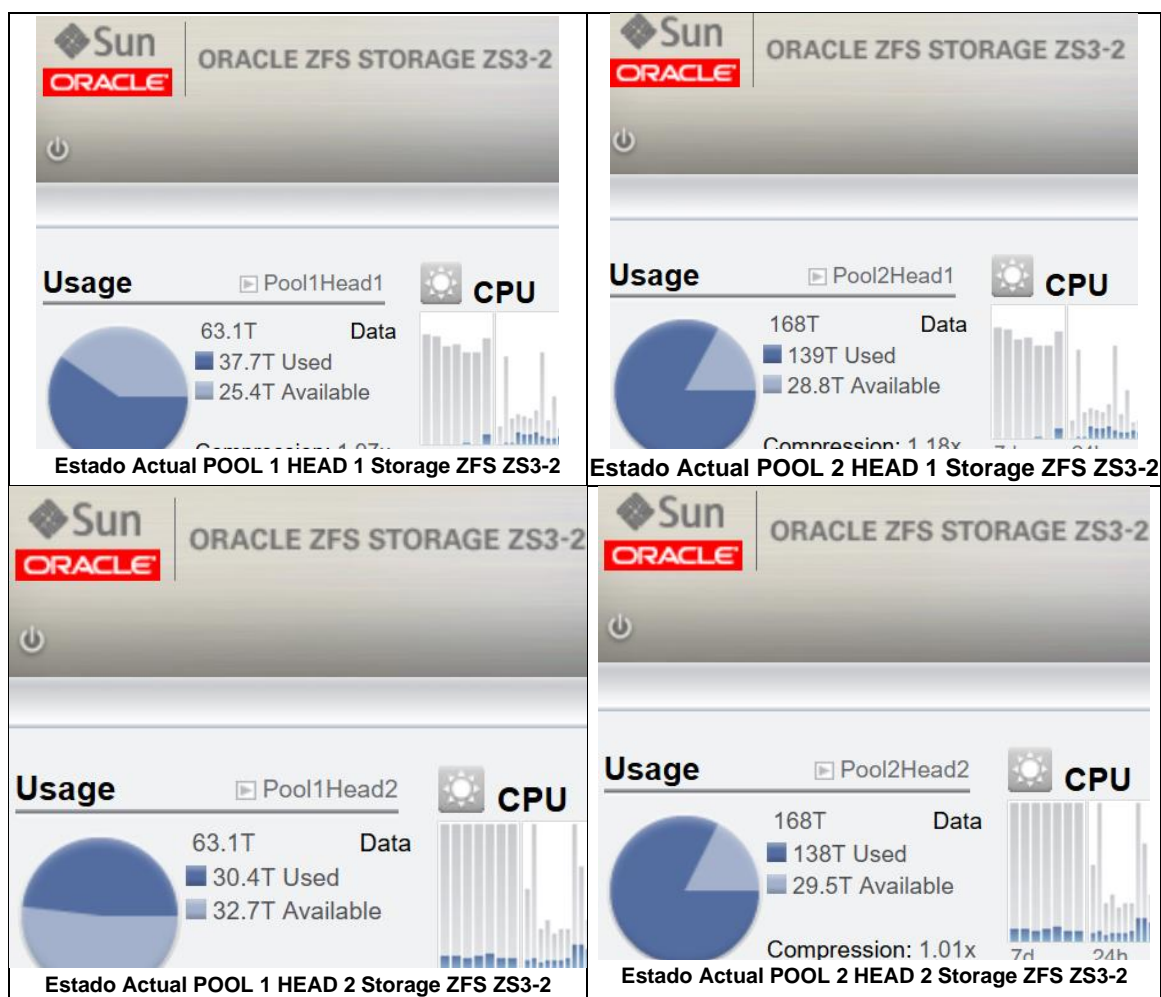
Fuente: Elaboración propia Comsistelco, 2025.

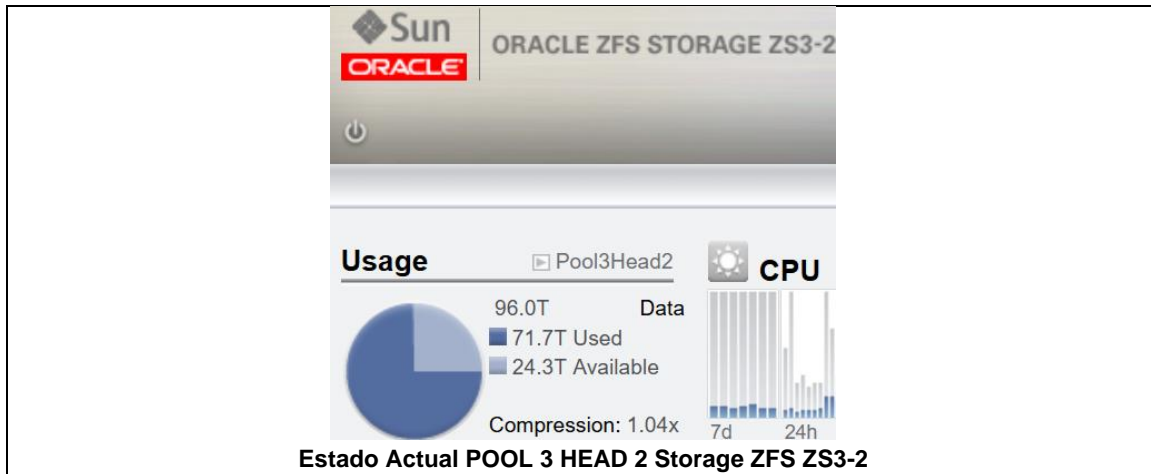
4.2 Servidor ZFS 7320 CCP

4.2.1 Estado Almacenamiento externo ZS3-2 CCP

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

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





Fuente: Elaboración propia, 2025.

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

Tabla 17. Estado de Consumo Pools ZS3-2.

REPORTES CONSUMO ZFS STORAGE ZS3-2								
lunes, 31 de marzo de 2025								
POOL	Tamaño total en TB	Tamaño usado 31 marzo de 2025 en TB	Tamaño disponible en TB	% Espacio Usado	% Espacio Disponible	Tamaño usado 28 febrero de 2025 en TB	Incremento último corte en TB	% De Incremento
Pool1 Head1	63,10	37,70	25,40	59,7%	40,3%	39,10	-1,40	-3,58%
Pool2 Head1	168,00	139,00	29,00	82,7%	17,3%	139,00	0,00	0,00%
Pool1 Head2	63,10	30,40	32,70	48,2%	51,8%	55,40	-25,00	-45,13%
Pool2 Head2	168,00	138,00	30,00	82,1%	17,9%	141,00	-3,00	-2,13%
Pool3 Head2	96,00	71,70	24,30	74,7%	25,3%	72,20	-0,50	-0,69%
TOTAL	558,20	416,80	141,40	69,5%	30,5%	446,70	-29,90	-51,53%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.2.2 Conclusiones

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

El Pool1 Head2 se encuentra con un porcentaje de utilización de 48,28% presentó una disminución del 45% debido a la migración de la información filesystem LagarRetención aprovisionado como contingencia a la plataforma de respaldos Veritas.

El Pool2 Head2 se encuentra con un porcentaje de utilización de 82,1% superando el umbral del 80%.

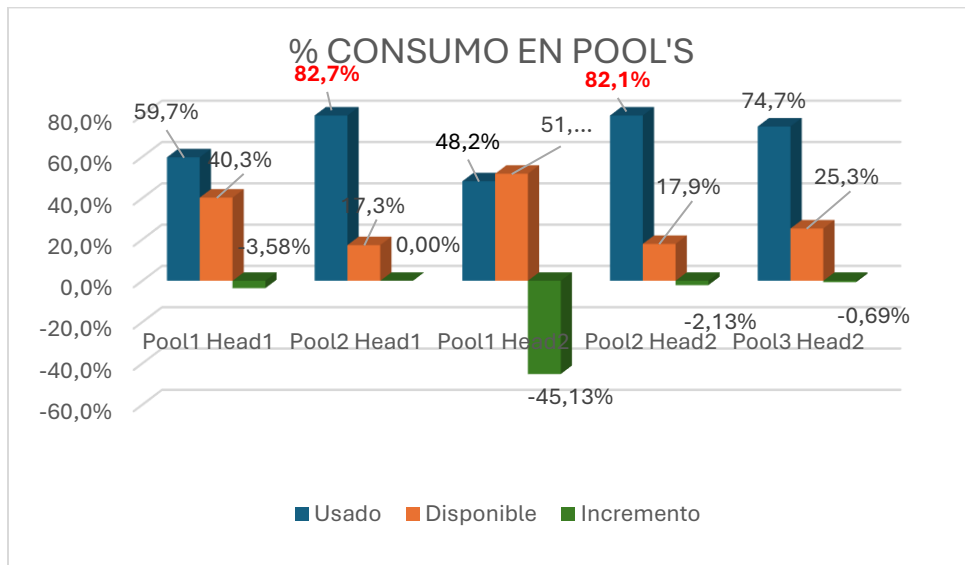
4.2.3 Capacidad utilizada y disponible para el ZS3-2

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

4.2.3 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.

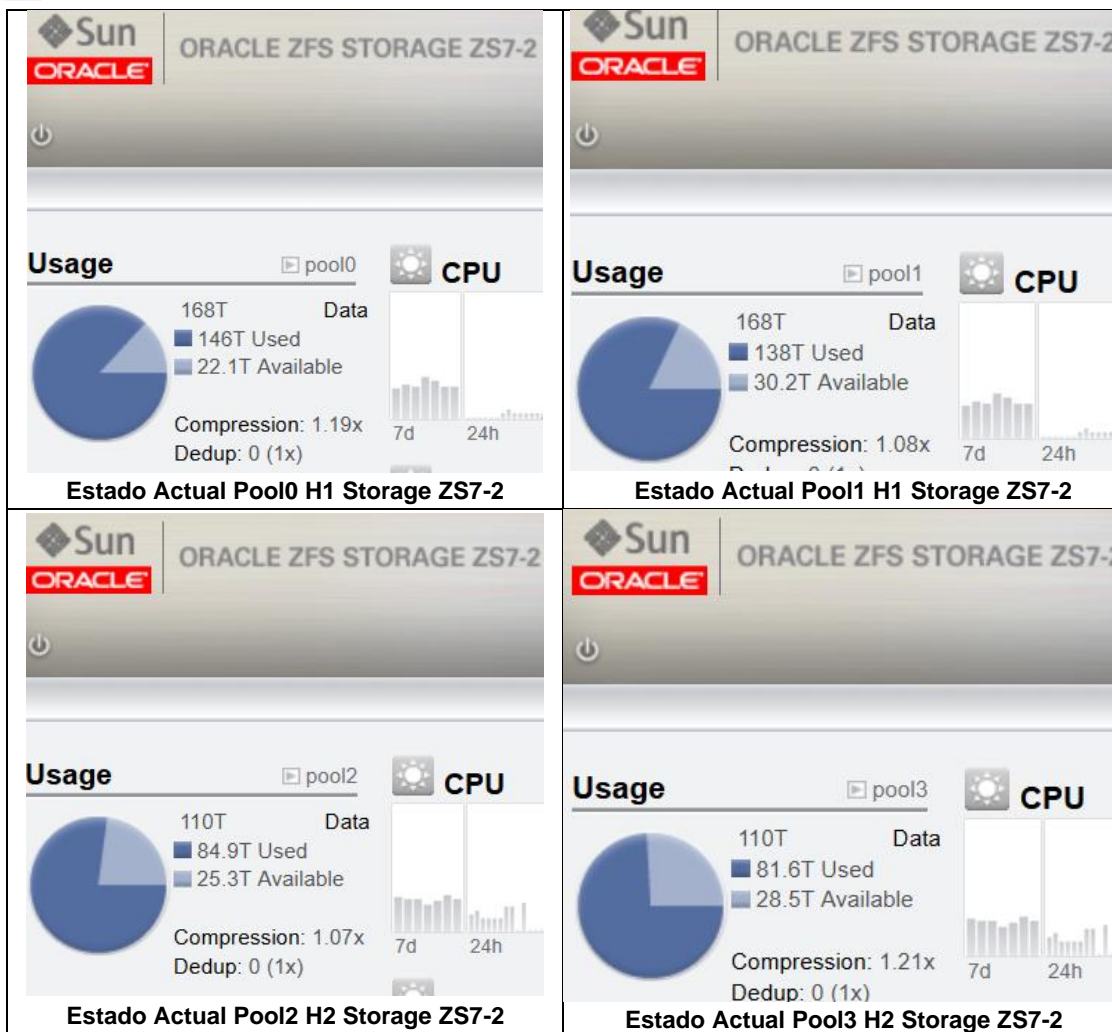
4.2.4 Incidentes y actividades realizadas al ZS3-2

- Durante el periodo reportado se realizó monitoreo al almacenamiento externo ZS3-2, se atendieron 6 solicitudes.

4.3 Almacenamiento externo ZS7-2 CCP

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

Ilustración 27. Estado de almacenamiento pools ZS7-2.



Fuente: BUI ZS7-2, 2025.

La siguiente tabla expone de manera clara cuál ha sido el comportamiento referente al estado de uso de los pools del almacenamiento, esta información pretende dar un panorama del comportamiento que ha tenido el flujo de información al dispositivo, por lo cual se tendrá como referencia la lectura correspondiente al reporte del periodo anterior, visualizando las respectivas variaciones presentadas.

Tabla 18. Estado de Consumo Pools ZS7-2.

REPORTE CONSUMO ZFS STORAGE ZS7-2
lunes, 31 de marzo de 2025

Informe Mensual de Gestión marzo 2025
Línea de servicio Centro de Computo
Comsistelco SAS Contrato 122449

POOL	Tamaño total en TB	Tamaño usado 31 de marzo de 2025 en TB	Tamaño disponibl e en TB	% Espaci o Usado	% Espacio Disponibl e	Tamaño usado 28 de febrero de 2025 en TB	Increment o último corte en TB	% De Increment o
Pool 0	168,00	146,00	22,00	86,9%	13,1%	128,00	18,00	10,71%
Pool 1	168,00	138,00	30,00	82,1%	17,9%	139,00	-1,00	-0,60%
Pool 2	110,00	84,90	25,10	77,2%	22,8%	84,90	0,00	0,00%
Pool 3	110,00	81,60	28,40	74,2%	25,8%	85,90	-4,30	-3,91%
TOTAL	556,00	450,50	105,50	80,1%	19,9%	437,80	12,70	10,12%

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3.1 Conclusiones

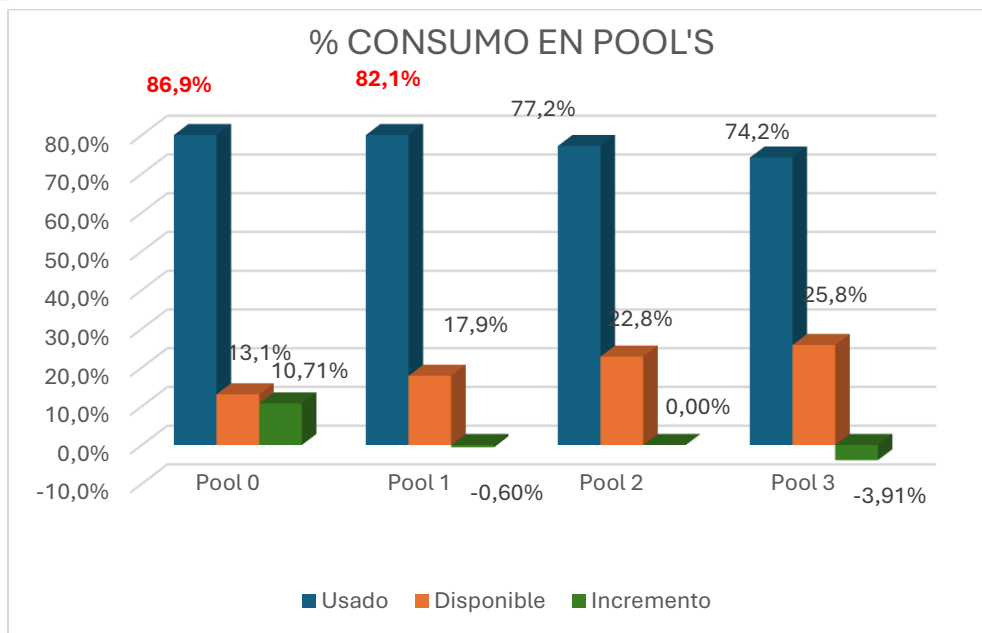
En el siguiente apartado se describe el comportamiento que han tenido los POOLS del almacenamiento ZS7-2, según las estadísticas del presente informe:

El Pool 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%.

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

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

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



Fuente: Elaboración propia, 2025.

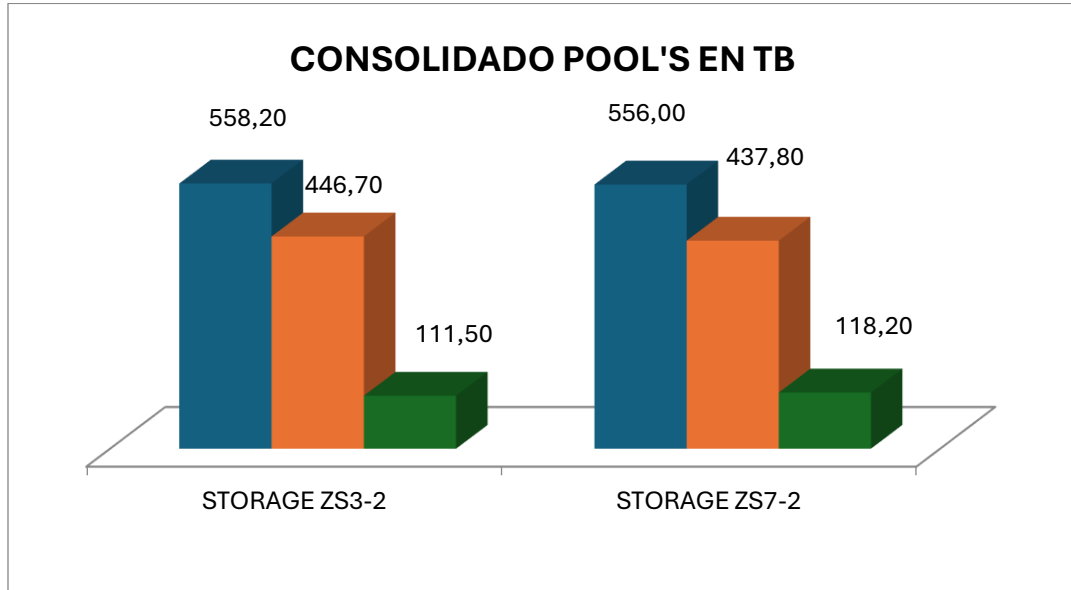
4.3.3 Incidentes y actividades realizadas al ZFS STORAGE ZS7-2

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

4.3.4 Uso de los almacenamientos SNR – Consolidado

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

Ilustración 29. Distribución de recursos Almacenamientos.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3.5 Hallazgos y conclusiones

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

4.3.6 Disponibilidad del servicio

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

Tabla 19. Disponibilidad Almacenamiento CCA y CCP.

ÍTEM	REPORTE	DISPONIBILIDAD DE PERIODO	ANEXO
1	Disponibilidad Almacenamientos	98,378%	Almacenamientos Externos.pdf

Fuente: Elaboración propia, 2025.

4.3.7. Recomendaciones

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

4.4 ANS del servicio de administración de virtualización y almacenamientos ORACLE

Se anexa el documento; Reporte_Atencion_casos_asignados _Especialista_95_Exalogic_Marzo_2025 (ver anexo), para el periodo reportado usuario Exalogic, Administración y Soporte se gestionaron 52 casos entre incidentes y solicitudes se atendieron en los tiempos acordados los 52 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	52	100%	Cumplido
Total:	52		

Categoría	Incidentes	Solicitudes	Total
Exalogic PCA	12	24	36
OVM	0	4	4
Almacenamientos Externos	0	12	12
Total	12	40	52

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

4.4.1 Casos resueltos especialista

Se anexa el documento; Reporte_Resueltos_95_Exalogic Marzo 2025.pdf. Para el periodo reportado se crearon y cerraron 52 casos, el reporte muestra 53 casos por un caso duplicado.

Tabla 21. ANS Atención de casos especialista

Tickets	Total Tiquetes	ANS	Estado
Cerrados - Solucionados CCD Cerrado - CCD Otra área	52	100%	Cumple
Registrados	0	0%	
Total:	52	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_Febrero 2025.pdf, se solicitó validar el reporte debido a que contiene registros repetidos.	100%	Cumple
Tickets reabiertos	Tickets reabiertos por solución incorrecta, no debe superar el 5% de los tickets atendidos, se adjunta documento Reporte_de_reapertura Exalogic Febrero 2025.pdf	0%	Cumple
Documentación del ticket resuelto	Todos los casos deben estar documentados.	100%	Cumple

Fuente: CA TIBCO Jaspersoft SNR, 2025.

5. GESTION DE CONECTIVIDAD WAN

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

5.1 Soporte Incidentes Enlaces.

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

- Realizar monitoreo proactivo de los enlaces a través de las diferentes plataformas implementadas por la entidad.
- Recibir consultas de los usuarios a través de los canales de atención (WhatsApp, Correo o llamada).
- Reportar a través del grupo en WhatsApp “Novedades ORIP OTI” en las horas de las 8 AM, 10 AM, 12 PM, 2 PM 4 PM el estatus de las oficinas que presentan fallas y sus respectivos avances que se tenga en atención a los casos reportados al proveedor Claro.
- Generar casos de los enlaces que presenten caídas, degradaciones, latencias, alarmas por consumo de CPU, memoria, e interface, en la herramienta Service Manager (Claro)
- Documentar en la herramienta Service Desk Manager (CA) los casos escalados por parte de los Operadores NOC.
- Brindar información por los diferentes medios de comunicación relevante en respuesta a las consultas recibidas por los funcionarios de las Oficinas de Instrumentos Públicos.
- Realizar un registro detallado del caso y dar seguimiento en Service Manager
- Apoyo en ventanas a las migraciones a servicios de SD WAN que se tienen proyectadas durante contrato que se tiene con el proveedor Claro.
- Gestionar ante el proveedor los traslados de los enlaces de internet que se hacen por solicitud de la Jefatura de OTI.
- Realizar las pruebas y el óptimo funcionamiento a nivel de red una vez hecho los traslados de las oficinas.
- Reunión de seguimiento semanal junto al proveedor Claro para revisión de los temas que se encuentran en implementación y el manejo de la operación.
- Reunión mensual para la conciliación y penalidad ante el proveedor Claro para la facturación correspondiente a cada mes.

5.2 DETALLE GENERAL CASOS GENERADOS MARZO 2025

Desde 01 al 31 de marzo de 2025 se generaron 378 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. 199 casos fueron creados por el recurso de apoyo a Conectividad WAN.

Tabla16. Detalle general de casos

CAUSA	ENERO
CAIDA ENLACE	162
FALLA ENLACE	3
DEGRADACION	21
LATENCIA	4
CORTE ENERGIA	182
CLIMA	3
OTROS	1
SOLICITUDES SNR	2
TOTAL, CASOS	378

(Ver anexo Seguimiento casos marzo 2025.xlsx)

5.2.1 DETALLE DE LOS ULTIMOS 3 MESES DE CASOS GENERADOS

A continuación, se presenta comparativo mensual de detalle de casos para los meses de Enero, Febrero y Marzo del 2025.

Tabla17. Detalle general de casos

CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO
CAIDA ENLACE	113	156	162
FALLA ENLACE	5	4	3
DEGRADACION	36	30	21
LATENCIA	1	5	4
ENERGIA	111	176	182

CLIMA	3	2	3
SOLICITIDES SNR	2	0	1
OTROS	0	3	2
TOTAL, CASOS	271	376	378

GRAFICA:

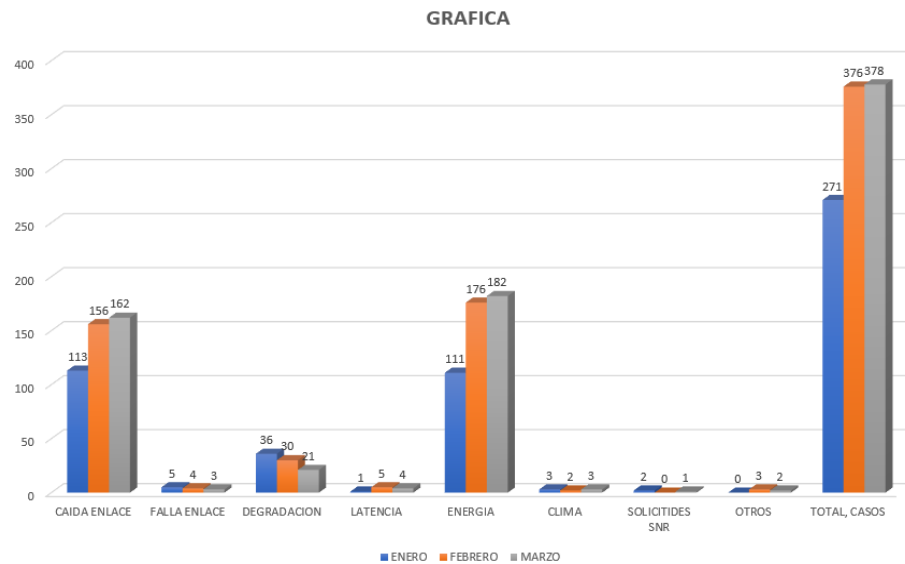
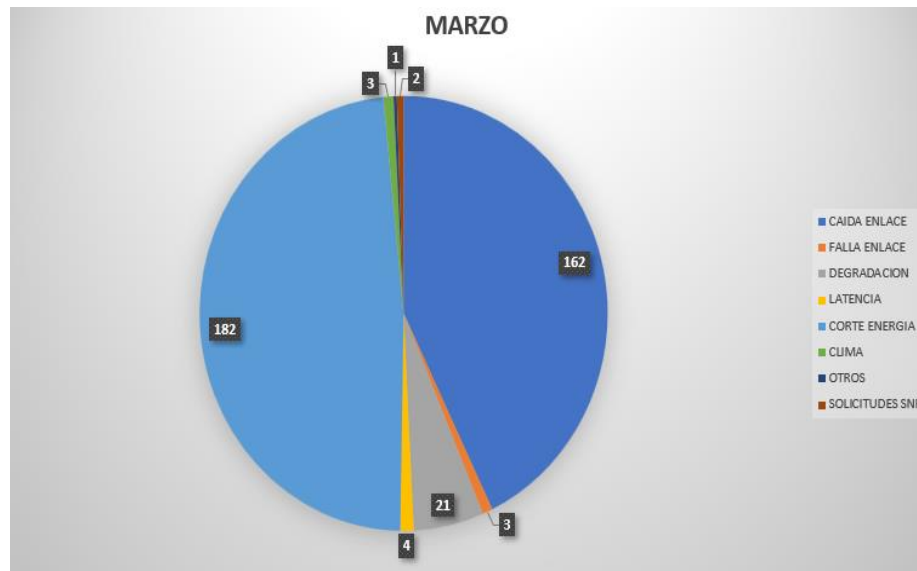


Ilustración 30. Porcentaje de distribución de casos



(Ver anexo Seguimiento casos MARZO 2025.xlsx)

5.2.1 Oficinas con más caída de internet

Un total de 162 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	14
MONQUIRA	0
LETICIA	5
SAN VICENTE DE CHUCURI	5
SANTANDER DE QUILICHAO	0
LA DORADA	2
PAZ DE ARIPORO	0
SAN ANDRES ISLAS	2
CHIQUEQUIRA	3
FACATATIVA	3
TOTAL	34

(Ver anexo Seguimiento casos marzo 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.

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

A continuación, se presenta comparativo mensual de mayores caídas de oficina de Enero, Febrero y Marzo del 2025.

Tabla 18. Top por caídas

ORIP	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUA DE DIOS	2	1	14
PUERTO BOYACA	6	2	0
SAN VICENTE DE CHUCURI	6	5	5
LETICIA	3	6	5
SANTANDER DE QUILICHAO	7	0	0
LA DORADA	4	1	2
CHIQUEQUIRA	0	0	0
PAZ DE ARIPORO	6	2	2
SAN ANDRES ISLAS	0	0	3
FACATATIVA	2	1	3
TOTAL	36	18	34

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.

5.2.2. Oficinas con más degradaciones

Se generaron 21 casos por degradaciones que se presentaron las oficinas de instrumentos públicos durante el mes de marzo. Esta información puede ser revisada en el anexo Seguimiento casos marzo 2025.xlsx.

Tabla 18. Top por degradaciones

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

(Ver anexo Seguimiento casos marzo 2025.xlsx)

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

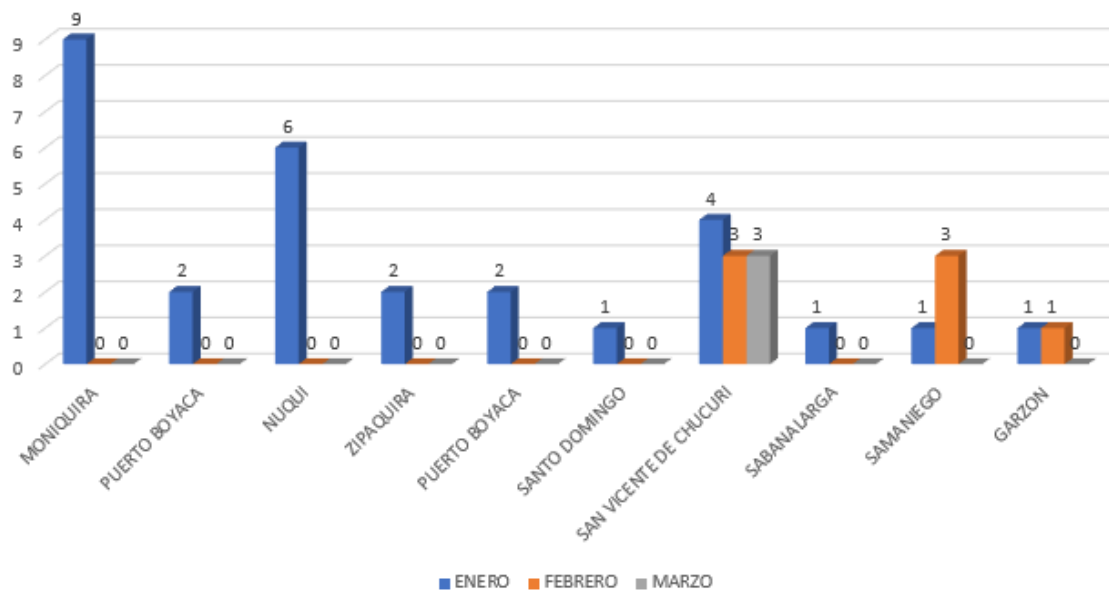
5.2.5 Oficinas con más degradaciones de los últimos 3 meses

A continuación, se presenta comparativo mensual de mayores degradaciones de oficinas, de Enero, Febrero y Marzo del 2025.

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

Grafica

> CONPARATIVO DE LOS ULTIMOS 3 MESES EN DEGRADACION



5.2.3 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 19. Top por Latencia

OFICINAS CON MAS LATENCIA

Informe Mensual de Gestión marzo 2025
Línea de servicio Centro de Computo
Comsistelco SAS Contrato 122449

ORIP	N° INTERRUPCIONES
FRONTINO	1
SEGOVIA	1
SAN ANDRES ISLAS	1
CAQUEZA	1
TOTAL	4

(Ver anexo Seguimiento casos marzo 2025.xlsx)

En la tabla 19, se observa que las 3 oficinas que se evidenció que presentó latencia fue: FRONTINO, SEGOVIA, SAN ANDRES ISLAS Y CAQUEZA

5.2.4 Oficinas por fallas de energía

Se reportaron 182 casos los cuales fueron fallas presentes por corte de energía o fallas de energía dentro de la ORIP.

Tabla 20. Top por energía

TOP OFICINAS POR ENERGIA	
ORIP	N° CAIDAS
VALLEDUPAR	5
PASTO	0
CIENAGA	0
QUIBDO	6
CHINU	6
SAN JUAN DEL CESAR	2
VELEZ	2
LIBANO	4
SILVIA	3
CALOTO	4
TOTAL	32

(Ver anexo Seguimiento casos marzo 2025.xlsx)

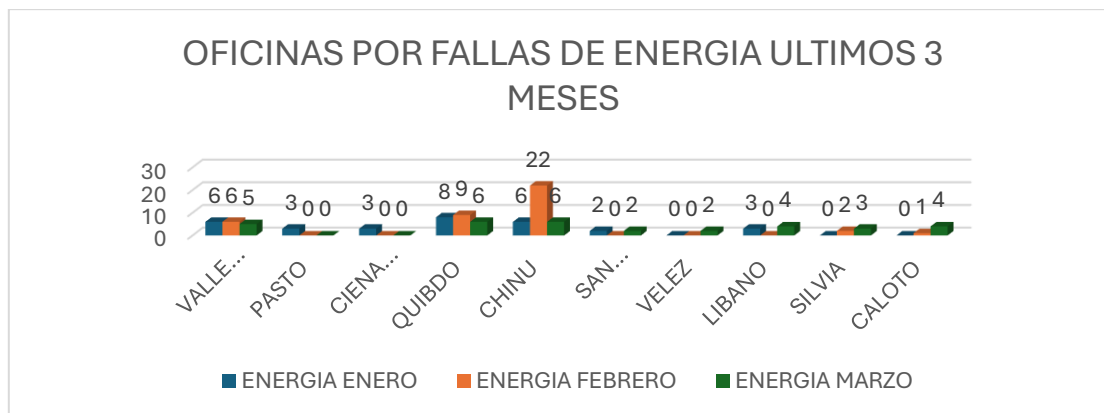
La tabla 20, muestra que las oficinas que más presentaron fallas por energía fueron: Valledupar Cesar, Pasto Nariño, Ciénaga Magdalena, Quibdó Choco, Chinú Córdoba, San Juan Del Cesar La Guajira, Vélez Santander, Líbano Tolima, Silvia y Caloto Cauca.

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

Tabla 21. Top por energía

ENERGIA			
ORIP	ENERO	FEBRERO	MARZO
VALLEDUPAR	6	6	5
PASTO	3	0	0
CIENAGA	3	0	0
QUIBDO	8	9	6
CHINU	6	22	6
SAN JUAN DEL CESAR	2	0	2
VELEZ	0	0	2
LIBANO	3	0	4
SILVIA	0	2	3
CALOTO	0	1	4
TOTAL	31	40	32

Grafica:



5.2.5 Oficinas por fallas en condiciones climáticas

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

Tabla 22. Top por condiciones climáticas

TOP OFICINAS POR CONDICIONES CLIMATICAS	
ORIP	N° CAIDAS
FLORENCIA	1

PUERTO CARREÑO	2
TOTAL	3

(Ver anexo Seguimiento casos marzo 2025.xlsx)

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

5.2.6 Oficinas por alarma de CPU

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

5.2.7 Oficinas por alarma de memoria

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

5.2.8 Oficinas por alarma de interfaces

Para marzo los equipos Router no presentaron alarmas por interfaces.

5.2.6 Oficinas por otras fallas

En marzo 2025 se generaron 1 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 23. Top otras fallas febrero 2025

TOP OFICINAS POR OTRAS FALLAS	
ORIP	N° CAIDAS
BARRANQUILLA	1

(Ver anexo Seguimiento casos diciembre 2025.xlsx)

La tabla 23 se muestra las oficinas de Barranquilla presentaron fallas en el servicio de internet, por problemas de conexión de equipo wifi de la ORIP de Barranquilla.

5.3 Reporte de casos vencidos por ANS

En el mes de marzo se incumplieron con 5 casos en creación fuera de los 15 minutos. El cual corresponde al 1,33%, Este total de casos incumplidos dejo que el reporte de ANS fuera del 98,67% de cumplimiento. Esta información puede ser verificada en el anexo Seguimiento casos marzo 2025.

5.4 ACTIVIDADES RELEVANTES DURANTE EL PERIODO REPORTADO

- 3 de marzo de 9 a 10 AM, sesión teams - Revisión enlaces Datacenter Host Dime.
- 3 de marzo de 10 a 11 AM, sesión teams - Reunión revisión sedes Renovación - PRC3106 - SNR.
- 3 de marzo de 12 a 1 PM, reunión Revisión Minuto grama Actualización equipos Radware.
- 4 de marzo de 11 AM a 12 PM, sesión tems - SNR - PAM - Políticas de Backups.
- 6 de marzo de 9 a 10 AM, sesión tems - SNR - PAM - Intranet finalización de sincronización.
- 6 de marzo de 10 a 11 AM, sesión tems - SNR - PAM – Sincronización HGFI.
- 6 de marzo de 11 AM a 12 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.
- 6 de marzo de 2 a 2:45 PM, reunión RFC Actualización del API - CA con HA (Ambiente pruebas y Producción) y RFC Balanceadores Radware DCA y DCP.
- 11 de marzo de 2 a 3 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.
- 12 de marzo de 10 a 11 AM, sesión por teams con ingenieros de Megadvantage, Cargue imagen VX y vadc SNR.
- 12 de marzo de 3:30 a 4:30 PM, Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor CLARO.
- 13 de marzo de 11 AM a 12 PM, reunión conciliación facturación ANS febrero junto al proveedor Claro.
- 13 de marzo de 2 a 3 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.
- 14 de marzo de 11 AM a 12 PM, sesión para revisión acta de inicio junto al proveedor Claro.
- 14 de marzo de 10 a 11:30 PM, ventana - SD-584 Actualización equipos Alteon – Radware.
- 17 de marzo de 11 AM a 12 PM, reunión junto al proveedor CILARO-KO_SNR_PRC3118.
- 18 de marzo de 10 a 10:30 AM, sesión para Revisión Sede SDWAN Guaduas.
- 18 de marzo de 2 a 3 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadvantage para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.



- 18 de marzo de 3:15 a 4 PM, sesión - SNR - PAM - Permisos HGFI y ASEC.
- 19 de marzo de 7 a 9 AM, sesión - Revisión enrutamiento.
- 19 de marzo de 2 a 2:35 PM, sesión - RFC Modernización SW Cores DCA - Migración de IGA-CA a X9 - RFC paso a producción integración SSO - CA SDM.
- 19 de marzo de 3 a 4 PM, sesión - SNR - ITCA - PERMISOS CAPA MEDIA MIGRACION X4 - X9.
- 20 de marzo de 3 a 4 PM, sesión - SNR - ITCA - PERMISOS CAPA MEDIA MIGRACION X4 - X9.
- 20 de marzo de 10 PM a 12 AM, ventana - SD-584 Actualización equipos Alteon – Radware.
- 21 de marzo de 8 a 9 AM, sesión - SNR - PAM - Finalización de sincronización Holística.
- 21 de marzo de 2:30 a 3 PM, sesión - SNR - APERTURA PUERTOS NUEVOS SERVIDORES API.
- 25 de marzo de 3:45 a 4:15 PM, sesión - RFC SGDEA.
- 26 de marzo de 10:30 a 11 AM, Reunión Kickoff Claro.
- 26 de marzo de 4 a 5 PM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadventure para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.
- 27 de marzo de 9 a 10 AM, apoyo a la ingeniera Milena Rueda en sesión junto con el proveedor Megadventure para tema Revisión balanceo impresión sir bajo el caso SD-581.
- 27 de marzo de 4 a 6 PM, sesión junto al equipo SIR - Validación REDES.
- 28 de marzo de 10:10 a 10:40 AM, sesión - Revisión enrutamiento Bogotá Norte.
- 28 de marzo de 11 AM a 12 PM, sesión - Pruebas - Comportamiento SISG (fallas).
- 28 de marzo de 2:30 a 3:30 PM, Seguimiento operativo conectividad junto al proveedor Claro.
- 28 de marzo de 4 a 7 PM, sesión – revisión conectividad oficina PITALITO || PEM.
- 31 de marzo de 9 a 10 AM. Sesión - Pruebas - Comportamiento SISG (fallas).
- 31 de marzo de 3 a 5 PM, reunión Migración X4 - X9.

5.5 Evidencias y pantallazos

5.5.1 Monitoreo enlaces Claro en herramienta de Solar

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

Ilustración 39. Enlaces de las ORIP

BUSQUEDA DE SERVICIOS

Find

Search By

Node Name

SEARCH

Examples: Cisco*, 10.15.*.*, W7ndows, Site-*, *SolarWinds.Net

Arbol de Equipos

MANAGE NODES HELP

GROUPED BY CLIENTE, NOS

● SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Event Summary

LAST HOUR

COUNT	EVENT
45	Group Warning
29	Group Critical
15	Interface Up
9	Node Down
9	Group Up
4	Node Rebooted
3	Node Up
2	Hardware Undefined
1	Interface Down

Nodes by Percent Packet Loss

HELP

NODE	AVERAGE RESPONSE TIME	PERCENT LOSS
SDNR081 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / CARRERA 6A, NO. 7 24 MOCOA PUT	15ms	50 %
SDNR081 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / CARRERA 6A, NO. 7 24 MOCOA PUT	15ms	50 %

Top 10 Nodes by Percent Memory Used

HELP

NODE	MEMORY USED
SDNR071 - TAMESIS, ANTIOQUIA -	

Customize Page

ps://gestionclientescorp.claro.net.co/Orion/SummaryView.aspx?ViewID=419

Nodos Fuera de Servicio

HELP

for Clientes Especiales

STATUS	CAPTION	IP_ADDRESS	CIUDAD	CLIENTE	DOWNTIME	DURATION	PROVEEDOR_UM
●	SDNYR67 - SOLEDAD, ATLANTICO - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.163.84.22	SOLEDAD	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 16:41:09	0 Day(s) 00:09:38	CLARO
●	SDNR369 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / VALLEDUPAR CARRERA 11 NO 15 45 VALLEDUPAR CESAR	10.164.144.134	VALLEDUPAR	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 16:40:00	0 Day(s) 00:10:47	CLARO
●	SDNYR57 - EL BANCO, MAGDALENA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.164.144.210	EL BANCO	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 16:38:02	0 Day(s) 00:12:45	CLARO
●	SDNR369 / SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO / VALLEDUPAR CARRERA 11 NO 15 45 VALLEDUPAR CESAR	10.164.144.134	VALLEDUPAR	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 16:37:53	0 Day(s) 00:12:54	CLARO
●	SDNR183 - VALLEDUPAR - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO - BACKUP	10.163.49.30	VALLEDUPAR	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 16:37:34	0 Day(s) 00:13:13	CLARO
●	SDNYR63 - GARAGOA, BOYACA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.164.183.74	GARAGOA BOYACA	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 16:33:51	0 Day(s) 00:16:56	CLARO
●	SDNYR42 - BELEN DE UMBRIA, RISARALDA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.164.144.238	BELEN DE UMBRIA	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 11:42:43	0 Day(s) 05:08:04	CLARO
●	SDNR013 - SITIO NUEVO, MAGDALENA - SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	10.163.82.62	SITIO NUEVO	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	31/3/2025 09:40:30	0 Day(s) 07:10:17	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	9 Day(s) 07:01:20	CLARO
●	SDNR090 - PITALITO, HUILA Cra 4 # 13-64 Palacio Justicia Oficina 204	10.164.144.122	PITALITO	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	20/3/2025 17:25:17	11 Day(s) 23:25:30	CLARO

ADD WIDGETS ☒ DONE EDITING

Ilustración 40. Enlaces de las ORIP

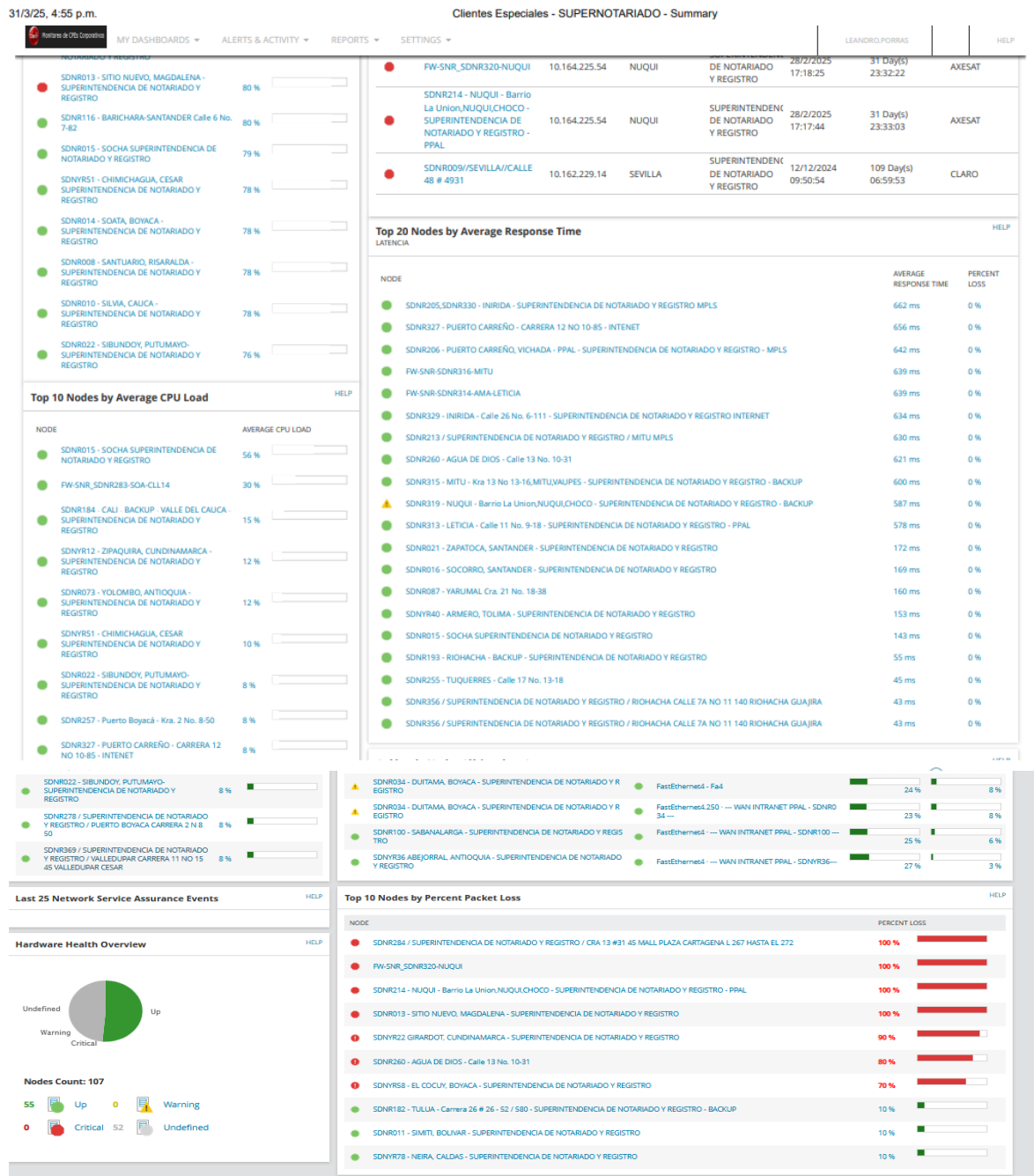


Ilustración 41. Enlaces ORIP

Ilustración 42. Enlaces SD WAN

Informe Mensual de Gestión marzo 2025
Línea de servicio Centro de Computo
Comsistelco SAS Contrato 122449

Anexos documentos

- Casos marzo Service Manager (1)
- Reportes marzo.
- Acta Reunión Seguimiento SNR 12-03-2025.
- Acta Reunión Seguimiento SNR 28-03-2025

ITEM	ANS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO DEL PERIODO	PENALIZACIÓN	ANEXO QUE SOPORTA EL RESULTADO
1	Resolución de tickets nivel 1.	Nro. de tickets reportados dentro de los primeros 15 min/número total de tickets reportados.	98,67%	1.33%	ANS CONECTIVIDAD DICIEMBRE (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	
3	Documentación del ticket resuelto	Operadores deben documentar los casos gestionados o escalados, se tomará una muestra aleatoria 5% (Operadores)	NA	NA	

5.3 Reporte de casos vencidos por ANS

En el mes de marzo se incumplieron con 5 casos en creación fuera de los 15 minutos. El cual corresponde al 1,33%, Este total de casos incumplidos dejo que el reporte de ANS fuera del 98,67% de cumplimiento. Esta información puede ser verificada en el anexo Seguimiento casos marzo 2025.

5.6 Reporte ANS Claro

Para el mes de marzo 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.

EVIDENCIAS MARZO 2025		
Etiquetas de fila	Cuenta de ENLACE	ANS%
ABEJORRAL	3	50%
AGUA DE DIOS	7	100%
AGUADAS	1	0%
AGUADAS	1	0%
ANSERMA	2	20%
ARAUCA	2	20%
BARRANCABERMEJA	1	0%
BOGOTA CASA RUPTA	1	0%
BOGOTA CENTRO DE COMPUTO	2	20%
CAQUEZA	1	0%
CARMEN DE BOLIVAR	2	20%
CAUCASIA	1	0%
CERETE	5	100%
CHAPARRAL	3	50%
CHARALA	1	0%
CHIMICHAGUA	1	0%
CHINACOTA	1	0%
CIUDAD BOLIVAR	1	0%
CONCEPCION	1	0%
CONTRATACION	3	50%
DABEIBA	1	0%
EL BANCO	2	20%
EL COCUY	1	0%
ESPINAL	1	0%
FACATATIVA	3	50%

TOTALES POR ANS

ANS MARZO	CANTIDAD MARZO
100%	12
50%	11
20%	22
0%	48
TOTAL	93



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

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



FRESNO	4	100%
FUSAGASUGA	1	0%
GACHETA	1	0%
GARZON	3	50%
GIRARDOTA	1	0%
GUADALAJARA BUGA	2	20%
GUADUAS	1	0%
GUAPI	1	0%
HONDA	1	0%
IBAGUE	3	50%
ISTMINA	5	100%
ITUANGO	1	0%
JERICO	1	0%
LA CRUZ	3	50%
LA DORADA	2	20%
LA MESA	1	0%
LA PALMA	5	100%
LETICIA	2	20%
LIBANO	3	50%
MALAGA	1	0%
MARINILLA	1	0%
MEDELLIN	1	0%
MIRAFLORES	1	0%
MITU	1	0%
MONQUIRA	2	20%
NUQUI	3	50%
PACORA	2	20%
PALMIRA	1	0%
PATIA EL BORDO	1	0%
PAZ DE ARIPORO	2	20%
PENSILVANIA	3	50%
PLATO	4	100%
PUERTO BERRIO	1	0%
PUERTO CARREÑO	5	100%
PUERTO LOPEZ	2	20%
PURIFICACION	1	0%
QUIBDO	3	50%
ROLDANILLO	1	0%



SAHAGUN	2	20%
SALAMINA	1	0%
SAMANIEGO	1	0%
SAN ANDRES ISLAS	2	20%
SAN JOSE DEL GUAVIARE	2	20%
SAN MARTIN	1	0%
SAN VICENTE DE CHUCURI	5	100%
SANTA BARBARA	4	100%
SANTA ROSA DE CABAL	1	0%
SANTA ROSA DE VITERBO	1	0%
SEGOVIA	1	0%
SILVIA	1	0%
SIMITI	1	0%
SINCELEJO	2	20%
SITIO NUEVO	2	20%
SOACHA	1	0%
SOATA	1	0%
SOCORRO	1	0%
SONSON	5	100%
SOPETRAN	2	20%
TUMACO	6	100%
TUNJA	7	100%
TUQUERRES	1	0%
VALLE DE SIBUNDOY	1	0%
VALLEDUPAR	2	20%
VELEZ	2	20%
VILLAVICENCIO	1	0%
YARUMAL	2	20%
YOPAL	2	20%
(en blanco)		0%
Total general	186	

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).



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 marzo de 2025

ORDEN DE COMPRA No. 122449 de 2023

FORMATO PRELIMINAR

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

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

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	MOTIVO
0.2	4/04/2025	Patricia Ome Gerencia de proyecto	Revisión técnica del documento
0.3	30/08/2024	Wendy Varela Analista de Calidad y Procedimientos	Actualización del documento

Tabla de contenido

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

INTRODUCCION

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

OBJETIVOS

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

ALCANCE

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

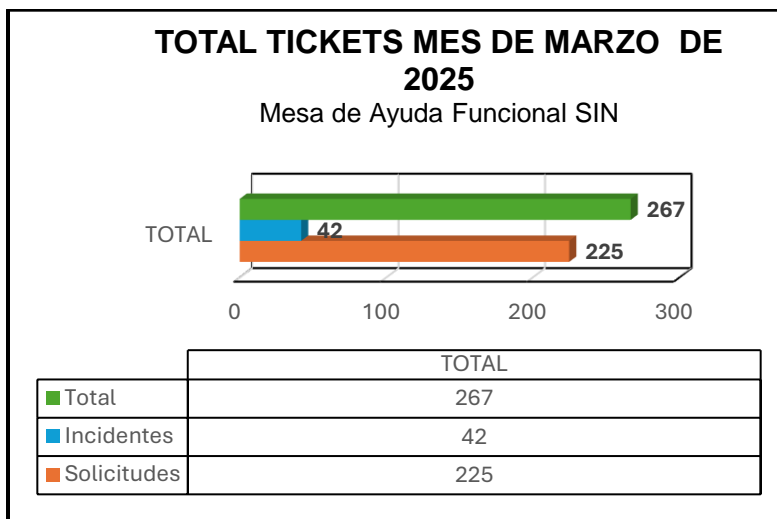
1. GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA FUNCIONAL SIN NIVEL I

1.1 TICKETS SOPORTE NIVEL 1

Durante el periodo de ejecución del proyecto correspondiente del 01 al 31 de marzo 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	84%
Incidentes	42	16%
Total	267	100%

Gráfica:



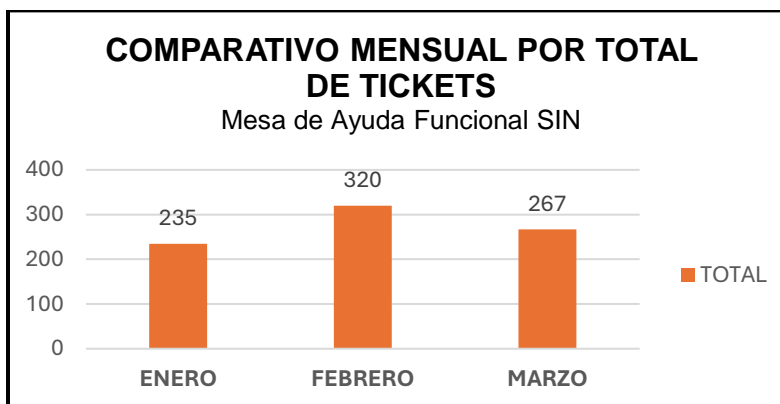
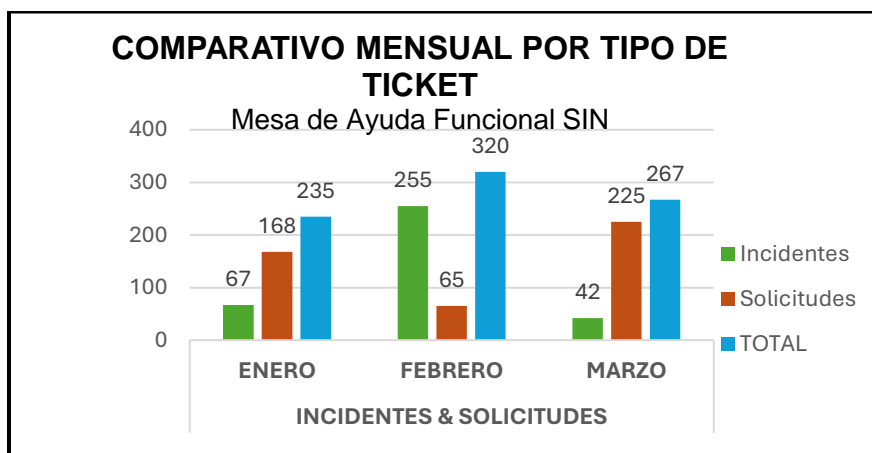
Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.2 COMPARATIVO TICKETS

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

CATEGORIA	INCIDENTES & SOLICITUDES		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
Incidentes	67	255	42
Solicitudes	168	65	225
TOTAL	235	320	267

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

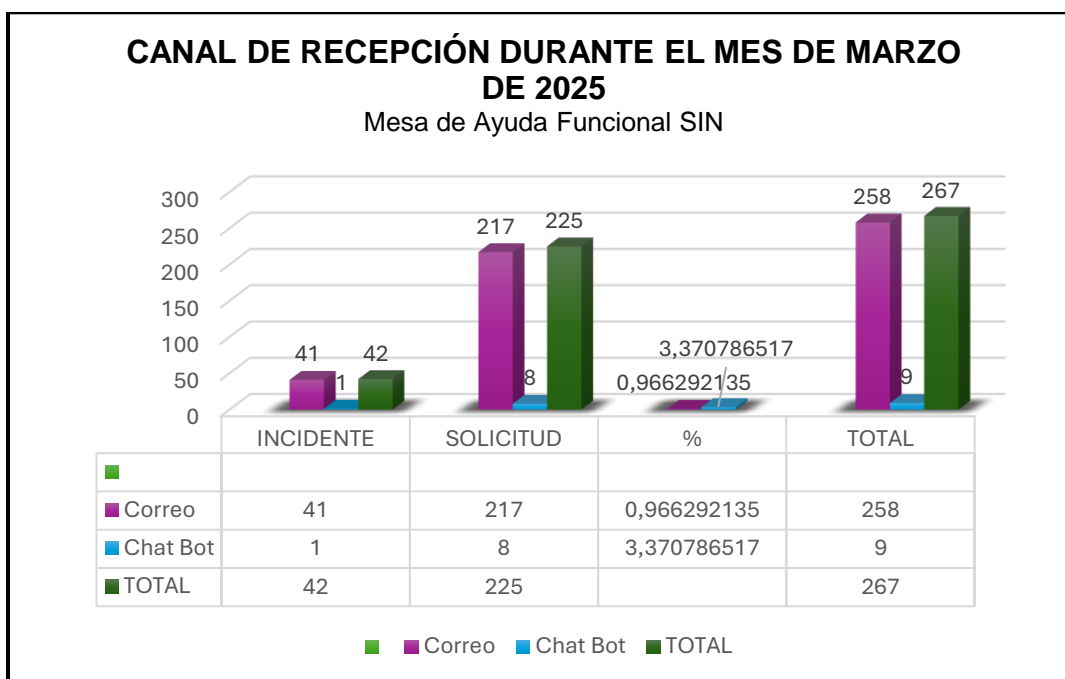
El gráfico anterior muestra una disminución del 16% del total de casos respecto al mes de febrero 2025.

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

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

CANAL DE RECEPCIÓN	INCIDENTE	SOLICITUD	TOTAL
Correo	41	217	258
Chat Bot	1	8	9
TOTAL	42	225	267

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

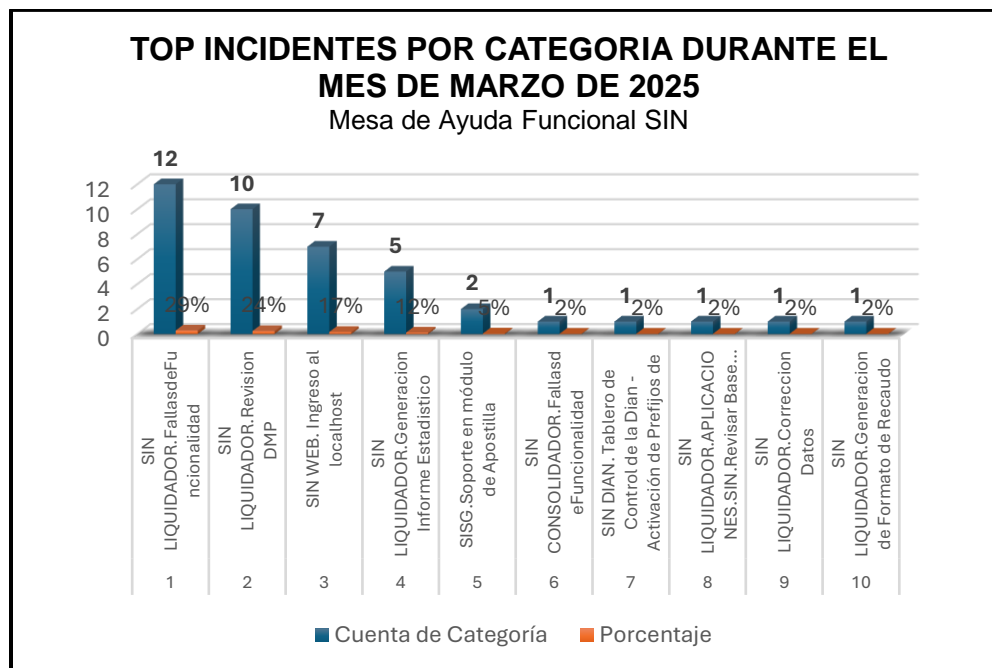
El 20 de marzo salió a producción el componente SIN para el canal de atención Chat Bot de Whatsapp por el cual se atendieron 9 casos para un total de 3%.

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	Categoria	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	SIN LIQUIDADOR.FallasdeFuncionalidad	12	29%
2	SIN LIQUIDADOR.Revision DMP	10	24%
3	SIN WEB. Ingreso al localhost	7	17%
4	SIN LIQUIDADOR.Generacion Informe Estadistico	5	12%
5	SISG.Soporte en módulo de Apostilla	2	5%
6	SIN CONSOLIDADOR.FallasdeFuncionalidad	1	2%
7	SIN DIAN. Tablero de Control de la Dian - Activación de Prefijos de	1	2%
8	SIN LIQUIDADOR.APLICACIONES.SIN.Revisar Base de Datos	1	2%
9	SIN LIQUIDADOR.CorreccionDatos	1	2%
10	SIN LIQUIDADOR.Generacion de Formato de Recaudo	1	2%

Gráfica:



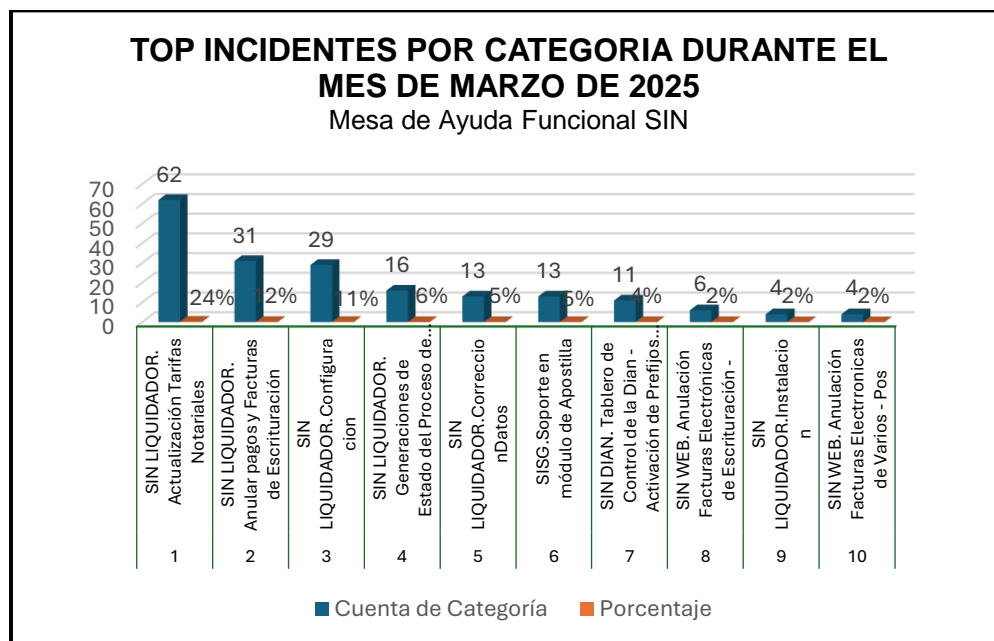
Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.5 TOP 10 DE SOLICITUDES REGISTRADOS POR CATEGORÍA NIVEL I

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

ítem	Categoría	Cuenta de Categoría	Porcentaje
1	SIN LIQUIDADOR. Actualización Tarifas Notariales	62	24%
2	SIN LIQUIDADOR. Anular pagos y Facturas de Escrituración	31	12%
3	SIN LIQUIDADOR. Configuración	29	11%
4	SIN LIQUIDADOR. Generaciones de Estado del Proceso de Escrituras	16	6%
5	SIN LIQUIDADOR. Corrección Datos	13	5%
6	SISG. Soporte en módulo de Apostilla	13	5%
7	SIN DIAN. Tablero de Control de la Dian - Activación de Prefijos de	11	4%
8	SIN WEB. Anulación Facturas Electrónicas de Escrituración -	6	2%
9	SIN LIQUIDADOR. Instalación	4	2%
10	SIN WEB. Anulación Facturas Electrónicas de Varios - Pos	4	2%

Gráfica:



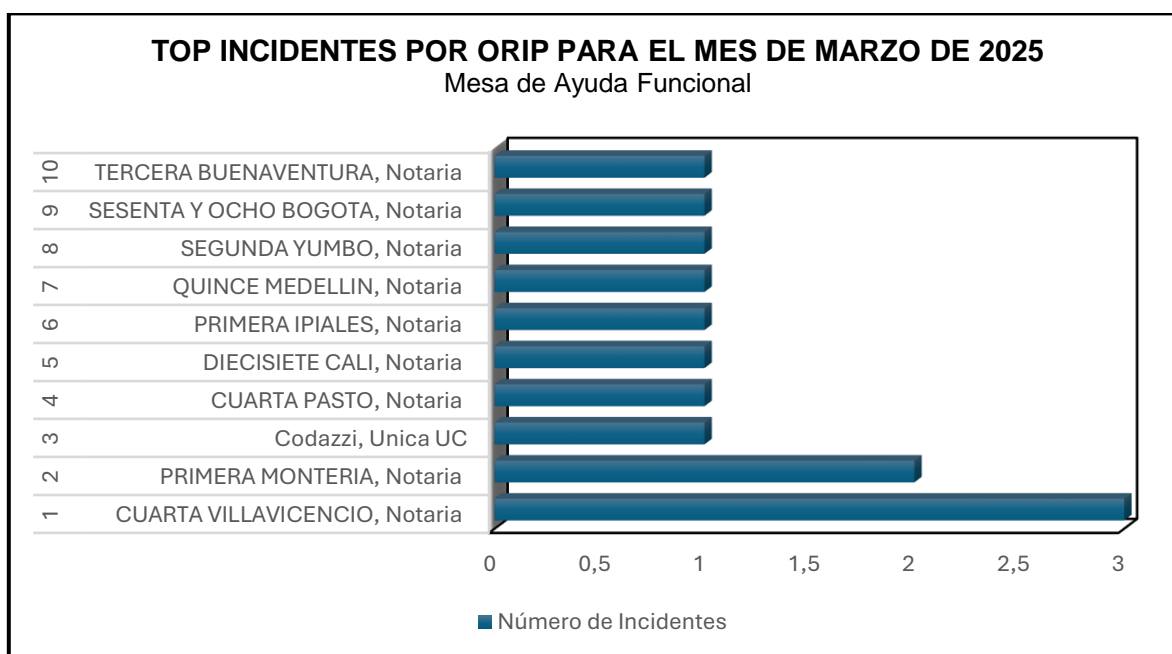
Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.6 TOP 10 DE INCIDENTES POR NOTARIA

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

ítem	Orip	Número de Incidentes	Porcentaje
1	CUARTA VILLAVICENCIO, Notaria	3	7%
2	PRIMERA MONTERIA, Notaria	2	5%
3	Codazzi, Unica UC	1	2%
4	CUARTA PASTO, Notaria	1	2%
5	DIECISIETE CALI, Notaria	1	2%
6	PRIMERA IPIALES, Notaria	1	2%
7	QUINCE MEDELLIN, Notaria	1	2%
8	SEGUNDA YUMBO, Notaria	1	2%
9	SESENTA Y OCHO BOGOTA, Notaria	1	2%
10	TERCERA BUENAVENTURA, Notaria	1	2%

Gráfica:



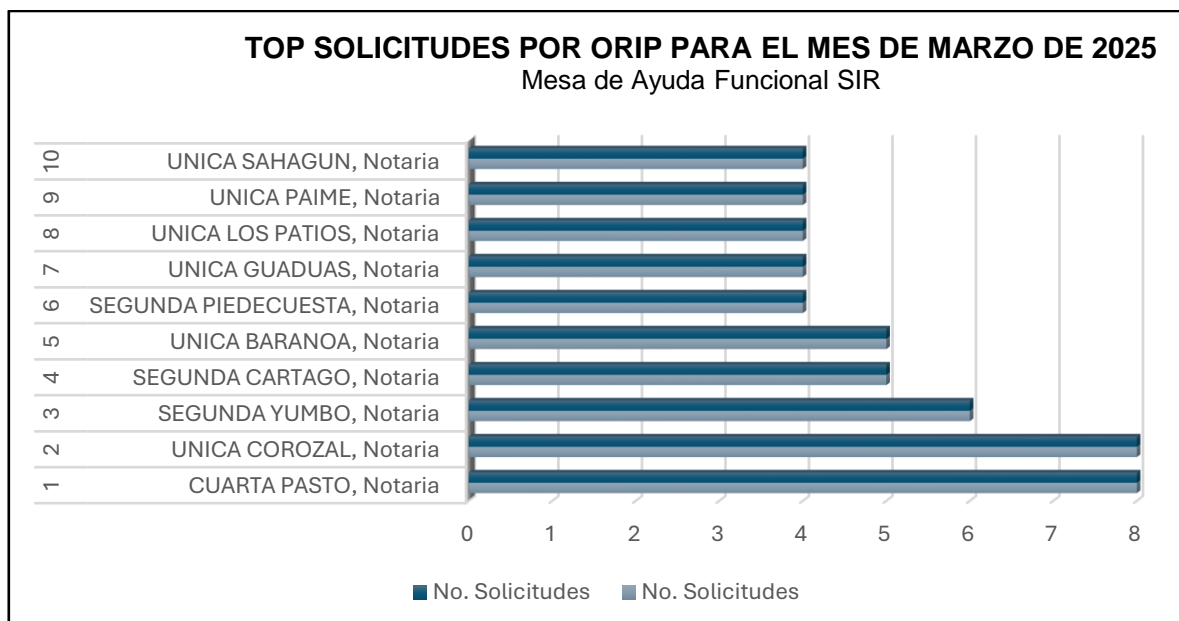
Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.7 TOP 10 DE SOLICITUDES POR NOTARIA

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

Ítem	ORIP	No. Solicitudes	Porcentaje
1	CUARTA PASTO, Notaria	8	4%
2	UNICA COROZAL, Notaria	8	4%
3	SEGUNDA YUMBO, Notaria	6	3%
4	SEGUNDA CARTAGO, Notaria	5	2%
5	UNICA BARANOA, Notaria	5	2%
6	SEGUNDA PIEDECUESTA, Notaria	4	2%
7	UNICA GUADUAS, Notaria	4	2%
8	UNICA LOS PATIOS, Notaria	4	2%
9	UNICA PAIME, Notaria	4	2%
10	UNICA SAHAGUN, Notaria	4	2%

Gráfica:



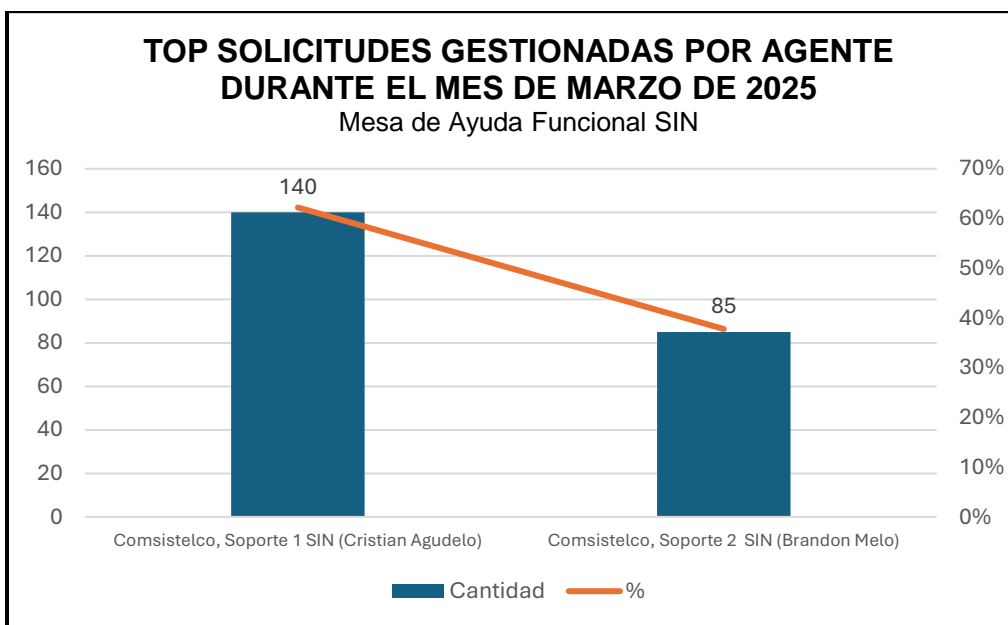
Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

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:



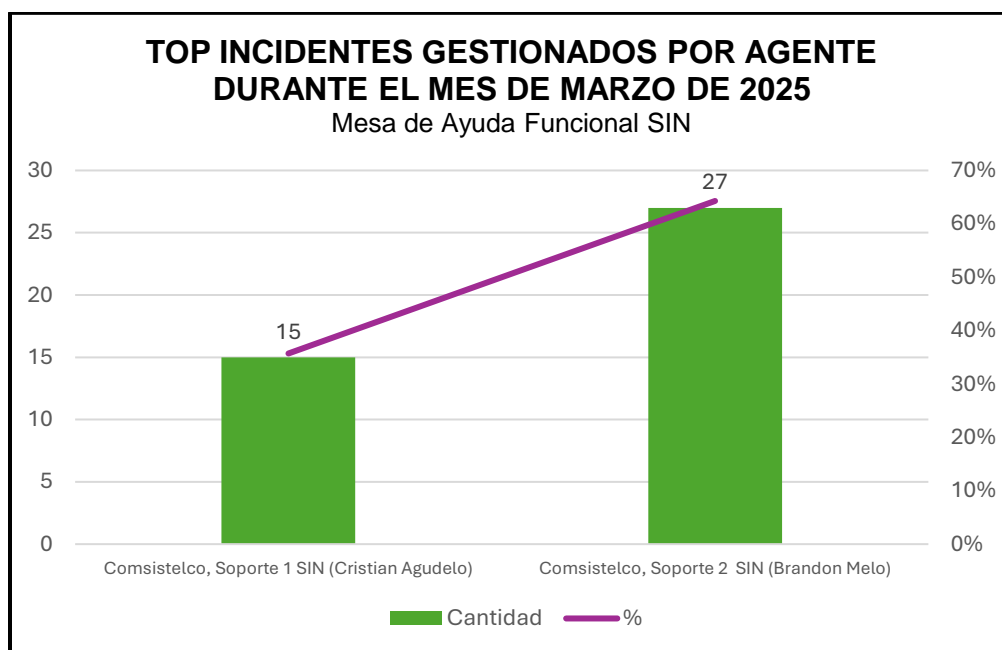
Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

1.9 CANTIDAD DE INCIDENTES GESTIONADOS POR AGENTE

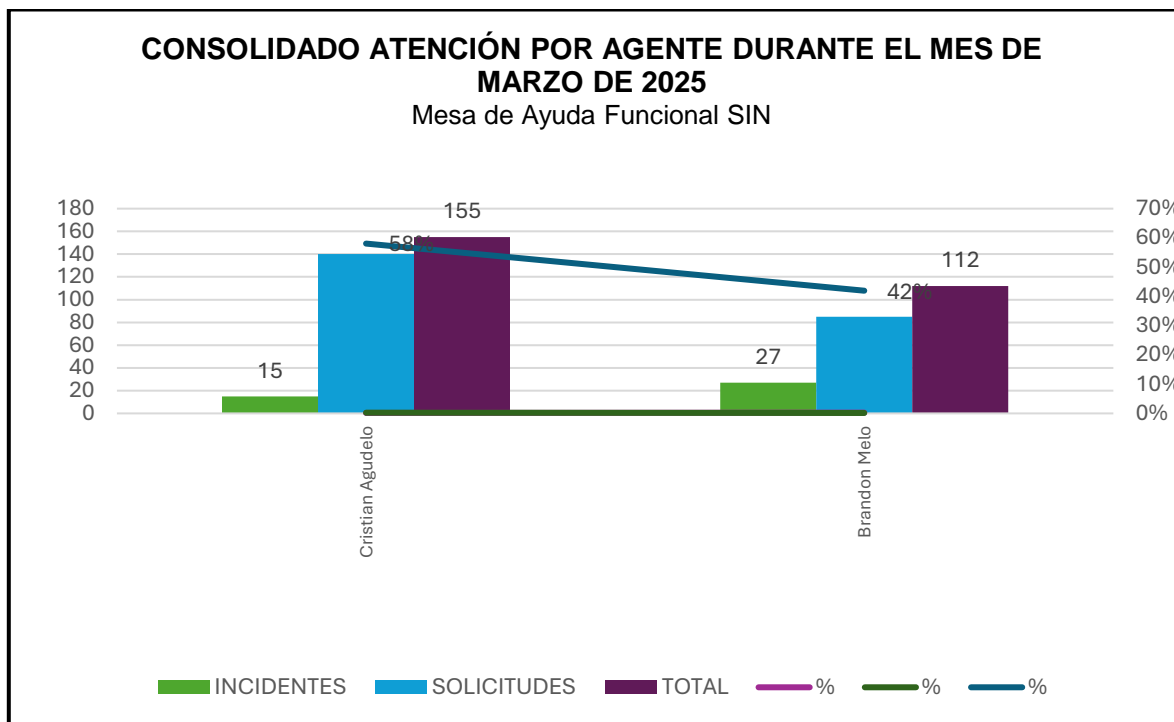
Durante este periodo de ejecución del proyecto, de acuerdo con la Orden de Compra No. 122449 de 2023, se relaciona la cantidad de incidentes atendidos por cada uno de los agentes SIN:

INCIDENTES ATENDIDAS POR AGENTE		
Agente	Cantidad	%
Comsistelco, Soporte 1 SIN (Cristian Agudelo)	15	36%
Comsistelco, Soporte 2 SIN (Brandon Melo)	27	64%
Total	42	100%

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA



Fuente: Base de Datos SIN Marzo_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:

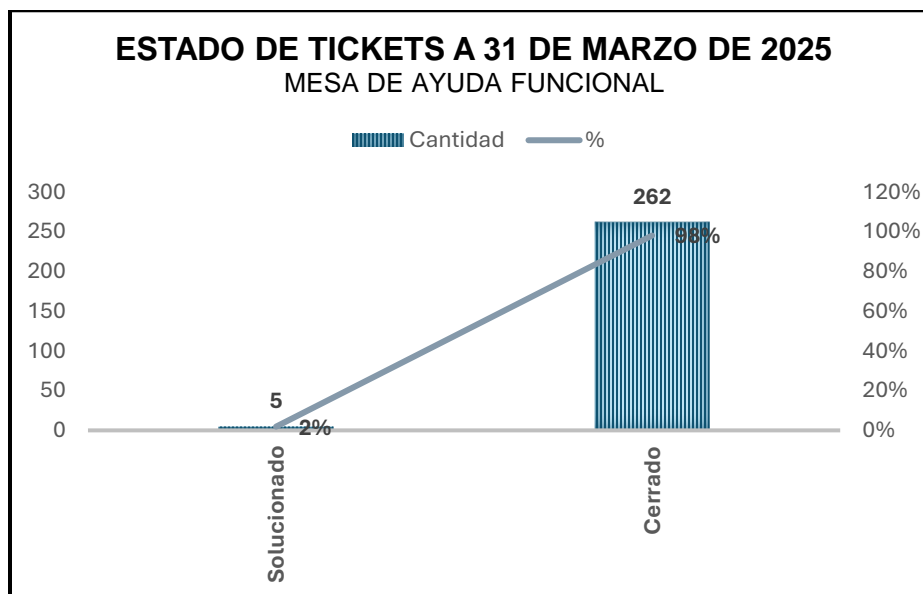
ESTADO TICKETS		
Estado	Cantidad	%
Solucionado	5	2%
Cerrado	262	98%
Total	267	100%

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 escalados a Nivel 3 o casos que se encuentran en seguimiento/proceso de solución.

Gráfica:



Fuente: Base de Datos SIN Marzo_2025.xlsx tomada de Service Desk CA

2. CUMPLIMIENTO DE ANS's MESA DE AYUDA FUNCIONAL

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

3. CONCLUSIONES

- Se evidencia el compromiso del equipo para la atención de tickets recibidos por los canales correo electrónico y chat bot.
- Se muestra la buena gestión de casos en el periodo comprendido al mes de marzo 2025.
- Se evidencia el control y seguimiento por parte de COMSISTELCO SAS, en el periodo comprendido al mes de marzo de 2025.
- Para este periodo comprendido entre el 01 al 31 de marzo 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 marzo 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 marzo 2025
- Reporte de cumplimiento de ANS

Elaborado por: Wendy Tatiana Varela	Aprobó por: Olga Patricia Ome Álvarez		
Cargo: Analista de calidad y procedimientos	Cargo: Coordinadora de Proyectos		
Fecha de elaboración: 4/04/2025	Fecha de Aprobación: 4/04/2025		
Proceso: Tecnologías de la Información	Página 18 de 18	Versión: 1.0	Tipo de informe Mensual