



# Informe

---

## DE SEGUIMIENTO AL INDICADOR PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS

(Primer trimestre 2021)  
(28 febrero de 2022)  
PIN-FT-35 / V1

Gestión Tecnológica.  
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN  
06-11-2020



El futuro  
es de todos

Mininterior





	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES</b>	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	METODOLOGÍA.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	FUENTE DE INFORMACIÓN DE DATOS.....	3
6.	SEGUIMIENTO.....	4
7.	RESULTADOS Y AVANCE.....	5
8.	REPRESENTACIONES GRÁFICAS DE LOS RESULTADOS.....	7
9.	RECOMENDACIONES.....	8
9.1.	<i>Generales</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
10.	RIESGOS IDENTIFICADOS.....	8
11.	CONCLUSIONES.....	8
12.	ANEXOS Y SOPORTES.....	8



	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES</b>	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene un avance en relación con el estado de la disponibilidad de los servicios tecnológicos con que cuenta la UNP.

El propósito de gestión de la disponibilidad es garantizar que los servicios brinden los niveles acordados de disponibilidad para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios. La disponibilidad de los servicios es la capacidad de implementación y configuración de un servicio de TI para cumplir con las funciones parametrizadas cuando se requiere. Estas parametrizaciones son determinadas por las bases de confianza del servicio, rendimiento del servicio, mantenimiento del servicio, seguridad del servicio y capacidad del servicio, la disponibilidad se calcula como un porcentaje. Este cálculo se basa en acuerdos sobre caídas de servicio y recuperación de servicio.

## 2. OBJETIVO

Presentar, informe de la disponibilidad de los servicios tecnológicos con que cuenta la Entidad correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2021.

## 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del informe, se realizó revisión de los datos obtenidos mensualmente de la disponibilidad de servicio mostrando los resultados obtenidos, medidos mediante porcentajes.

## 4. ALCANCE

El alcance del presente informe inicia con la identificación de los servicios que presta el área de TI, y concluye mostrando el estado de disponibilidad de servicio para dar cumplimiento al indicador solicitado

## 5. FUENTE DE INFORMACIÓN DE DATOS

La información registrada en este informe corresponde a la medición mensual de los servicios de TI, por medio de fallas detectadas por el área de TI con lo cual se mide el tiempo de caída de servicio hasta la recuperación de servicio.



## 6. SEGUIMIENTO

Para el primer trimestre se concatena la disponibilidad del servicio de los meses de enero, febrero y marzo que conforman el tercer trimestre para lo cual se identifica que el seguimiento es mensual y se documenta de acuerdo con la caída del servicio.

TABLA 1: Detalle De Disponibilidad Del Servicio Primer Trimestre

MES DE DISPONIBILIDAD	TIEMPO TOTAL (MINUTOS)	TIEMPO DE CAÍDAS (MINUTOS)	CAÍDAS (%)	TIEMPO DISPONIBLE (MINUTOS)	DISPONIBLE (%)
<b>ENERO</b>	<b>44.640</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00%</b>	<b>44.640</b>	<b>100,00%</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>40.320</b>	<b>191,6</b>	<b>0,48%</b>	<b>40.128</b>	<b>99,52%</b>
<b>MARZO</b>	<b>44.640</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00%</b>	<b>44.640</b>	<b>100,00%</b>
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>129.600</b>	<b>191,6</b>	<b>0,48%</b>	<b>129.408</b>	<b>99,84%</b>

Fuente Elaboración Propia

De acuerdo con lo expresado en el primer trimestre se obtuvo 99.84% Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos, consistente en medir la disponibilidad de los servicios tecnológicos con que cuenta la Entidad; (cantidad de tiempo total del periodo evaluado – tiempo de indisponibilidad de los servicios analizados /cantidad de tiempo total del periodo evaluado) \*100



## 7. RESULTADOS Y AVANCE

Durante el trimestre comprendido en los meses de enero, febrero y marzo el monitoreo de los servicios presentó fallas debido a los proveedores de servicios de internet en 3 regionales Apartado, Neiva y Buenaventura y las sedes de Automotores y Américas, estas fallas se presentaron por un corte de fibra por parte del proveedor el cual causaron una disponibilidad de servicios para estas sedes.

En el mes de febrero se presentó una afectación del servicio de correo electrónico y telefonía debido a espacio en los discos de Logs y certificados SSI el cual luego de correr un proceso de mantenimiento se liberó más del 85 % de espacio en disco con el fin de dar crecimiento a más eventos y actualización de los certificados SSI.

Para terminar este análisis es importante destacar que, teniendo en cuenta el indicador acordado, el cual se muestra en la tabla que se encuentra a continuación; en el primer trimestre se obtuvo 99.84% al Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos. Con lo cual se da cumplimiento del 100% a lo planteado como meta.

TABLA 2: Información De Indicador.

Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Meta Propuesta del Indicador
Porcentaje de disponibilidad de la servicios tecnológicos	Porcentaje	(CANTIDAD DE TIEMPO TOTAL DEL PERIODO EVALUADO – TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS ANALIZADOS /CANTIDAD DE TIEMPO TOTAL DEL PERIODO EVALUADO ) *100	Se realiza una propuesta de cumplimiento del 98% mensual

Fuente Elaboración Propia



Tabla 3: Disponibilidad de servicios meses de 2021.

MES DE DISPONIBILIDAD	TIEMPO TOTAL (MINUTOS)	TIEMPO DE CAÍDAS (MINUTOS)	CAÍDAS (%)	TIEMPO DISPONIBLE (MINUTOS)	DISPONIBLE (%)
<b>ENERO</b>	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
<b>FEBRERO</b>	40.320	191,6	0,48%	40128	99,52%
<b>MARZO</b>	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%

Fuente Elaboración Propia

Tabla 4: Disponibilidad de servicios trimestres 2021.

MES DE DISPONIBILIDAD	TIEMPO TOTAL (MINUTOS)	TIEMPO DE CAÍDAS (MINUTOS)	CAÍDAS (%)	TIEMPO DISPONIBLE (MINUTOS)	DISPONIBLE (%)
<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	129.600	191,6	0,48%	129480	<b>99,84%</b>

Fuente Elaboración Propia

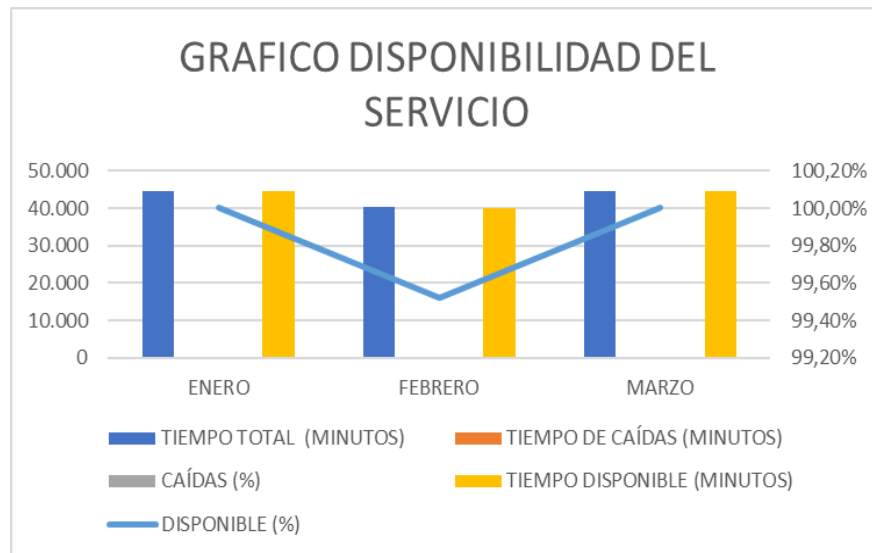




## 8. REPRESENTACIONES GRÁFICAS DE LOS RESULTADOS

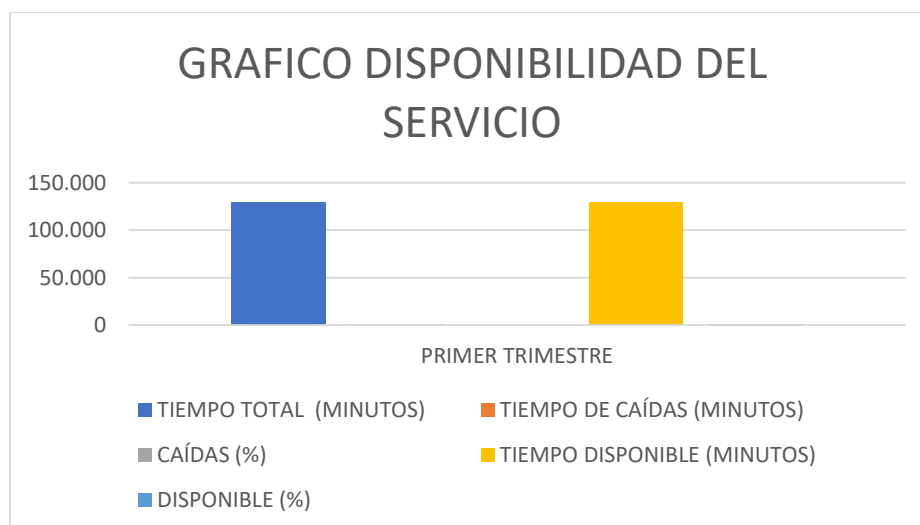
A continuación, se encuentran los cuadros comparativos de la información que se presentó en el capítulo anterior.

**Grafica 1 Disponibilidad de servicios meses de 2021.**



Fuente Elaboración Propia

**Grafica 2 Disponibilidad de servicios trimestre 2021.**



Fuente Elaboración Propia



	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES</b>	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los datos obtenidos se debe dar continuidad al monitoreo de los servicios de TI con el fin de acertar en las mitigaciones de los fallos presentados.

En el análisis del indicador se debe tener en cuenta las incidencias presentadas con el fin de documentar los problemas presentados y las soluciones a las mismas.

## 10. RIESGOS IDENTIFICADOS

- Mal uso de las herramientas o incurriendo en conductas inseguras.
- Pérdida de información.
- Indisponibilidad del servicio.
- Malas prácticas en el uso de la información.

## 11. CONCLUSIONES

- La entidad cuenta con varias herramientas tecnológicas para facilitar el monitoreo de la plataforma tecnológica de TI las cuales se deben utilizar al 100% con el fin de ser proactivos a futuras fallas.
- En el primer trimestre se obtuvo 99.84% al indicador Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos. Con lo cual se da cumplimiento del 100% a lo planteado como meta.

## 12. ANEXOS Y SOPORTES

Documento(s) soporte(s) del indicador – Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos:

- Hoja de vida del indicador de la actividad – PIN-FT-29/V7
- Detalle del Indicador: descripción del problema, con su respectiva solución.
- Reporte de Disponibilidad: Registro en minutos de la afectación de la falla la cual da el valor en porcentaje del indicador.
- Disponibilidad Plataforma TI: reporte descrito del indicador





	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES</b>	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

La verificación de la documentación se puede observar en la carpeta compartida SHAREPOINT/ggti/GGTI OPERACIONES/INFRAESTRUCTURA/INFORMES DE DISPONIBILIDAD/ 2021, en el siguiente enlace:

<https://unproteccion.sharepoint.com/sites/oapi/ggti/ggti/Forms/AllItems.aspx?viewpath=%2Fsites%2Foapi%2Fggti%2Fggti%2FForms%2FAllItems%2Easpx&newTargetListUrl=%2Fsites%2Foapi%2Fggti%2Fggti&isAscending=true&id=%2Fsites%2Foapi%2Fggti%2Fggti%2FGGTI%20OPERACIONES%20INFRAESTRUCTURA%2FINFORMES%20DE%20DISPONIBILIDAD%2F2021&sortField=LinkFilename&viewid=50c86437%2D069c%2D4dfa%2D8a20%2D60371ab601a5>.

original firmado  
**SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF**  
 Jefe Oficina Planeacion e Información.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Juan Ricardo Manosalva Campos Contratista GTI.	ORIGINAL FIRMADO	28/02/2022
	Maria Berenice Parra Parraga Contratista enlace MIPG – SIG.	ORIGINAL FIRMADO	
Proyectó	Franz Edwar Rojas Montañez Contratista-CIO - Grupo de Gestión de Tecnologías de la Información.	ORIGINAL FIRMADO	28/02/2022
Revisó /Aprobó	Samir Manuel Berrio Scaff Jefe Oficina Planeacion e Información.	ORIGINAL FIRMADO	28/02/2022
Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.			





**FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES**

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

