



Informe

DE SEGUIMIENTO AL INDICADOR PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS

(Cuarto 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



	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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.....	4
8. REPRESENTACIONES GRÁFICAS DE LOS RESULTADOS.....	6
9. RECOMENDACIONES.....	7
10. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	7
11. CONCLUSIONES.....	7
12. ANEXOS Y SOPORTES.....	8



	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

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 calculo 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 cuarto trimestre de la vigencia 2021.

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del informe, se realizo 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 cuarto trimestre se concatena la disponibilidad del servicio de los meses octubre noviembre y diciembre que conforman el cuarto 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 Tercer Trimestre

MES DE DISPONIBILIDAD	TIEMPO TOTAL (MINUTOS)	TIEMPO DE CAÍDAS (MINUTOS)	CAÍDAS (%)	TIEMPO DISPONIBLE (MINUTOS)	DISPONIBLE (%)
OCTUBRE	44.640	6,9	0,02%	44633	99,98%
NOVIEMBRE	43.200	28,2	0,07%	43172	99,93%
DICIEMBRE	44.640	105,5	0,24%	44534	99,76%
CUARTO TRIMESTRE	132.480	140,6	0,33%	132339	99,89%

Fuente Elaboración Propia

De acuerdo con lo expresado en el cuarto trimestre se obtuvo 99.89%, Porcentaje de disponibilidad de los servicios tecnológicos, 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 Octubre, el monitoreo de servicios Se realizó el reinicio del Core el cual fue validado por el proveedor debido a que se encontraba en implementación, después de este reinicio los servicios de la UNP se restablecieron con normalidad en el mes de Noviembre se presentó fallas en el servicio de hiperconvergencia el cual se realizó la validación de los nodos, y se da inicio a restablecer servicio por servicio mientras subía cada uno de los servidores virtuales de la hiperconvergencia que dependen para cada uno de los servicios, en el mes de Diciembre se da inicio al cambio de tecnología de telefonía IP

Debido a que la infraestructura anterior se encontraba en obsolescencia tecnológica presentado fallos continuos en la telefonía y Por este motivo se aceleró la



	FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES	
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

implementación de la telefonía nueva el cual permite realizar toda la marcación y demás servicios que se implementaron.

TABLA 2: Información De Indicador

Indicador	Unidad de Medida	Formula del Indicador	Meta Propuesta del Indicador
Porcentaje de disponibilidad de los 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 (%)
ENERO	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
FEBRERO	40.320	191,6	0,48%	40128	99,52%
MARZO	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
ABRIL	44.640	0,0	0,00%	44.640	100,00%
MAYO	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
JUNIO	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
JULIO	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
AGOSTO	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
SEPTIEMBRE	44.640	0,0	0,00%	44640	100,00%
OCTUBRE	44.640	6,9	0,02%	44633	99,98%
NOVIEMBRE	43.200	28,2	0,07%	43172	99,93%
DICIEMBRE	44.640	105,5	0,24%	44534	99,76%

Fuente Elaboración Propia



Tabla 4: Disponibilidad de servicios trimestres 2021.

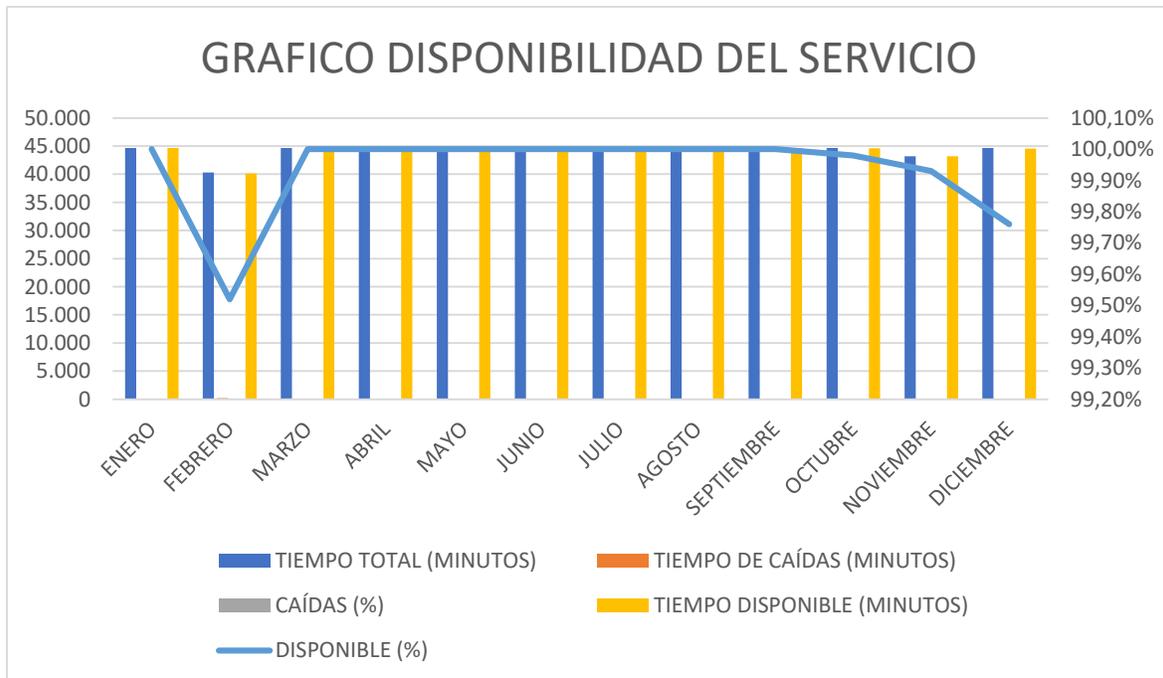
MES DE DISPONIBILIDAD	TIEMPO TOTAL (MINUTOS)	TIEMPO DE CAÍDAS (MINUTOS)	CAÍDAS (%)	TIEMPO DISPONIBLE (MINUTOS)	DISPONIBLE (%)
PRIMER TRIMESTRE	129.600	191,6	0,48%	129480	99,84%
SEGUNDO TRIMESTRE	133.920	0,0	0,00%	133.920	100,00%
TERCER TRIMESTRE	132.480	4,3	0,01%	132.476	99,99%
CUARTO TRIMESTRE	132.480	140,6	0,33%	132339	99,89%

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.

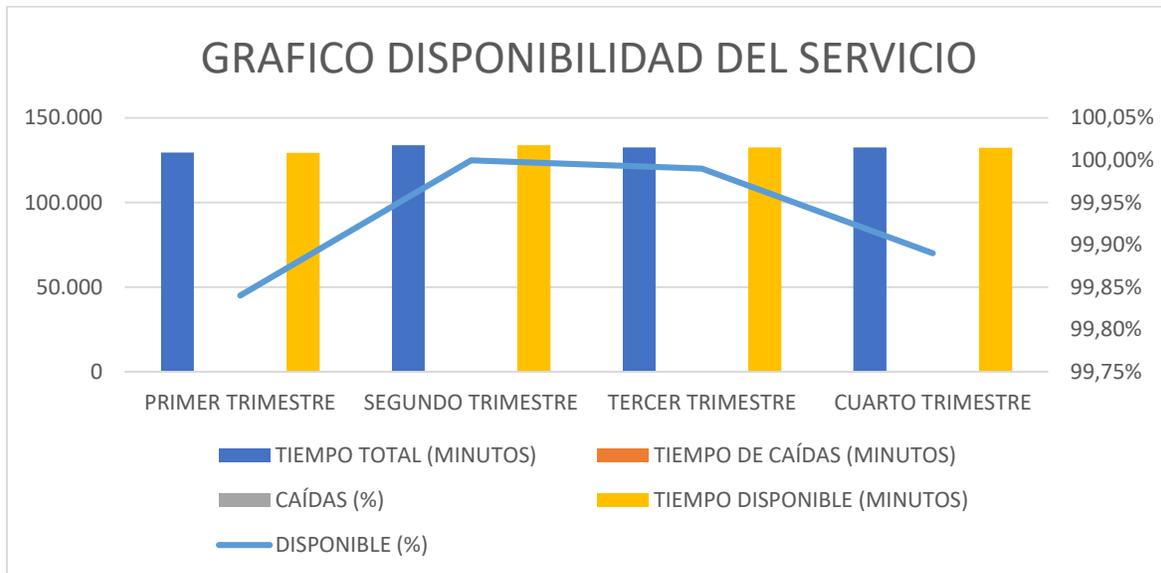


Fuente Elaboración Propia





Grafica 2 Disponibilidad de servicios trimestres 2021.



Fuente Elaboración Propia

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.
- Perdida 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.



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

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%2FFGGTI%20OPERACIONES%2FInfraestructura%2FInformes%20de%20DISPONIBILIDAD%2F2021&sortField=LinkFilename&viewid=50c86437%2D069c%2D4dfa%2D8a20%2D60371ab601a5>.

original firmado
SAMIR MANUEL BERRIO SCAFF
 Jefe Oficina Planeación 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.

