Dirección de las Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones

INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE TI

INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PRIMER SEMESTRE

AÑO 2025

1. OBJETIVO

Conocer los resultados del desempeño en la prestación de los servicios que ofrece la Dirección de Tecnologías y Sistemas de Información y de las Comunicaciones de la Sede central Tunja, durante el primer semestre del presente año.

2. ALCANCE

El presente informe presenta los resultados obtenidos del análisis de desempeño en la prestación de los servicios de TI, según los acuerdos de nivel de servicio establecidos para los siguientes servicios:

- ✓ Servicios de Infraestructura
- ✓ Gestión de Sistemas de Información

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ Encuestas
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Mesa de servicio
- ✓ Indicadores de gestión

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con los SLA firmados con el Vicerrector Administrativo y Financiero, se deben monitorear los siguientes indicadores de gestión:

a. Infraestructura

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Aprovisionamiento **Redes**	Mejora en la infraestructura de TI	**Oportunidad**	Optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	**ID = # de proyectos ejecutados * 100** **# de proyectos planeados**
Soporte Técnico	Tratamiento de incidentes y peticiones de infraestructura	**Capacidad**	Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de respuesta establecidos en el acuerdo de nivel del servicio	**# Incid y petic repor - # Incid. y petic cad** **ID =** **# Incidentes y peticiones reportadas**
Aprovisionamiento **Redes** **Soporte Técnico**	Satisfacción de usuarios de infraestructura	**Satisfacción**	Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.	**ID = # de encuestas (E, M, B)** **# total de encuestados** **E= Excelente M= Muy bueno** **B= Bueno**
Copias de seguridad	Control y seguimiento de copias de seguridad	Efectividad	garantizar la efectividad y confiabilidad del proceso de copias de seguridad, asegurando la disponibilidad y la integridad de la información respaldada, y proporcionando una capacidad de recuperación eficiente en caso de pérdida o corrupción de datos	**ID**: Número de copias verificadas (E) Número total de copias verificadas Formato A-RI-P03-F01 Control y seguimiento de copias de seguridad

b. Sistemas de información

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Soporte a Sistemas de Información	**Cumplimiento SLA Sistemas de Información**	Oportunidad	Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de resolución establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.	**ID: # In y pet repor- #In y pet cad** **# In y pet repor**
Soporte a Sistemas de Información	**Satisfacción de usuarios (sistemas de informacion)**	**Satisfacción**		**ID = # de encuestas (E, M, B) x 100%** **# total de encuestados**

4.1 Indicadores servicio de infraestructura

4.1.1 Mejora en la Infraestructura de TI

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Aprovisionamiento **Redes**	Mejora en la infraestructura de TI	Oportunidad	Optimizar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	**ID = # de proyectos ejecutados * 100 / # de proyectos planeados**

Este indicador se calcula de forma anual, por lo que su medición completa se realiza al finalizar el año, en el mes de diciembre. No obstante, en este momento se presenta un análisis parcial correspondiente al primer semestre de 2025, evaluando el avance de los proyectos de TI programados en el plan de acción vigente de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Este seguimiento intermedio permite identificar avances, alertas tempranas y oportunidades de mejora, con el propósito de garantizar que los sistemas y recursos informáticos de la Universidad operen de manera eficiente y confiable, impactando positivamente en la calidad del servicio prestado a estudiantes, docentes y personal administrativo.

4.1.2 Tratamiento de incidentes y peticiones de infraestructura

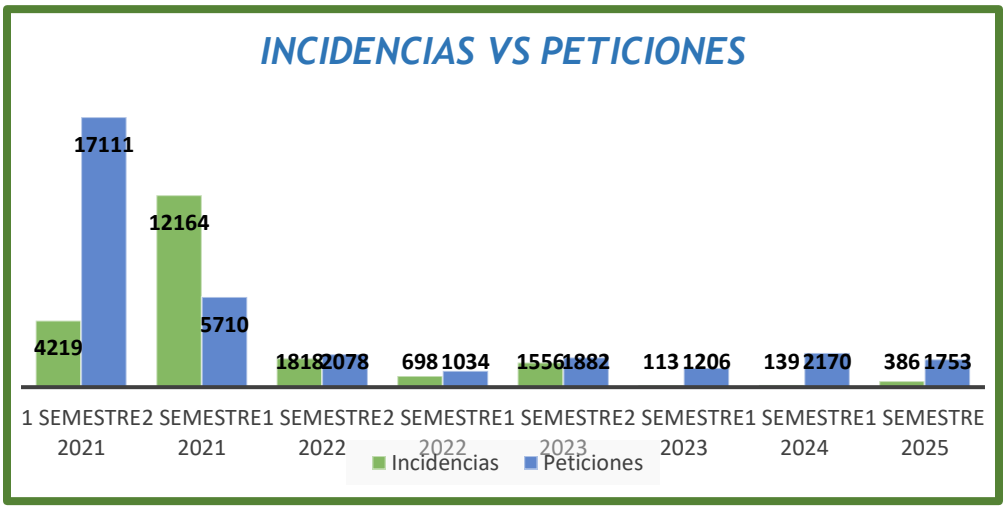
Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Redes **Soporte Técnico**	Tratamiento de incidentes y peticiones de infraestructura	Capacidad	Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de respuesta establecidos en el acuerdo de nivel del servicio	ID = # Incid y petic repor - # Incid. y petic cad / # Incidentes y peticiones reportadas

En el marco NTC/ISO 20000-1:2018 del Sistema de Gestión de Servicios - SGS de la Dirección de las Tecnologías y Sistema de Información y de las Comunicaciones y en atención a los servicios TI suscritos en el catálogo de servicio TI, se realiza el análisis de incidentes y peticiones producto de los requerimientos realizados por los usuarios que hacen parte de los diferentes procesos de la Universidad.

A continuación, se describe el análisis de las incidencias y peticiones reportados:

En la Gráfica No. 1 se observa una tendencia sostenida a la disminución de incidencias y peticiones desde el año 2021 hasta el primer semestre de 2024. Esta reducción ha estado relacionada con la normalización de las actividades académicas y administrativas en la Universidad, así como con las acciones de mejora, mantenimiento y fortalecimiento del soporte técnico implementadas por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC).

No obstante, durante el primer semestre de 2025 se evidencia un ligero aumento en el número de incidencias (386) en comparación con los dos semestres anteriores (113 en I-2023 y 139 en I-2024), lo que podría asociarse a la implementación de nuevas plataformas, actualizaciones tecnológicas o el ingreso de nuevos usuarios. En cuanto a las peticiones, se mantiene una cifra elevada (1.753 solicitudes), lo cual refleja una alta demanda de servicios y acompañamiento, posiblemente derivada del crecimiento y dinamismo de las actividades institucionales apoyadas por medios digitales.



Gráfica No.1. Incidencias vs Peticiones

4.1.3 Satisfacción de Usuarios de infraestructura

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño

Aprovisionamiento	Satisfacción de usuarios de infraestructura	Satisfacción	Evaluar la satisfacción de los usuarios, mediante la calidad del servicio prestado.	ID = # de encuestas (E, M, B) / # total de encuestados
				E= Excelente M= Muy bueno B= Bueno

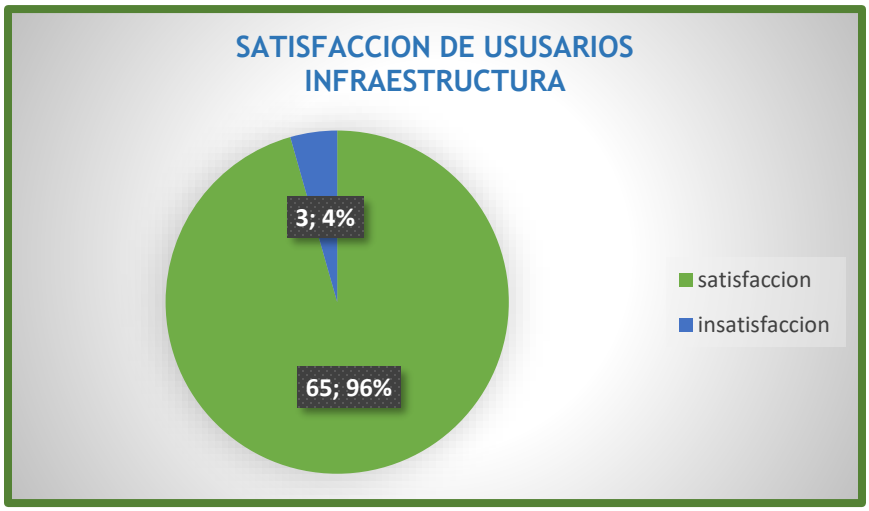
Redes				
Soporte Técnico				

La encuesta de satisfacción del servicio de infraestructura fue aplicada a través de dos canales principales: la página web de DTIC y correos electrónicos institucionales. Aunque se utilizaron medios amplios de difusión, la participación fue limitada, con un total de 68 personas que respondieron el cuestionario, lo cual representa una muestra poco representativa en relación con el total de usuarios atendidos.

De los participantes:

- 65 personas calificaron el servicio como “Bueno”, “Muy Bueno” o “Excelente”.
- 3 personas expresaron insatisfacción con el servicio recibido.

Este resultado refleja un índice de satisfacción del 96%, lo que evidencia una percepción muy positiva por parte de quienes participaron. Sin embargo, debido al bajo nivel de participación, es necesario interpretar estos resultados con cautela y considerar estrategias para aumentar la cobertura y representatividad en futuras mediciones.



Gráfica No.2. Satisfacción usuarios de infraestructura

4.1.4 Control y seguimiento de copias de Seguridad

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Copias de seguridad	Control y seguimiento de copias de seguridad	Oportunidad	Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de resolución establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.	**ID:** Número de copias verificadas (E) / Número total de copias verificadas Formato A-RI-P03-F01 Control y seguimiento de copias de seguridad

Durante el primer semestre de 2025 se realizaron un total de 63 copias de seguridad correspondientes a las bases de datos de los sistemas de información institucionales. Estas copias hacen parte del plan de respaldo y continuidad del servicio establecido por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), con el objetivo de proteger la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información crítica de la Universidad.

Como parte del proceso de seguimiento, se realizó la verificación técnica de una de las copias de seguridad generadas, la cual confirmó la integridad y restaurabilidad de los datos respaldados, garantizando así que los procedimientos implementados cumplen con los estándares definidos para la gestión de la información.

4.2 Indicadores Servicio Sistemas de información

4.2.1 Cumplimiento SLA Sistemas de Información

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Soporte a Sistemas de Información	Cumplimiento SLA Sistemas de Información	Oportunidad	Prestar el servicio a la comunidad universitaria dentro de los tiempos de resolución establecidos en el acuerdo de nivel del servicio.	**ID: # In y pet repor- #In y pet cad** / **# In y pet repor**

Como se evidencia en el indicador correspondiente al servicio de Infraestructura, la Gráfica No. 1 muestra una disminución progresiva en el número de incidencias y peticiones entre los años 2021 y 2023, lo cual se asocia principalmente a la normalización de las actividades académicas y administrativas tras el periodo de virtualidad, así como a los esfuerzos de mejora en

infraestructura y mantenimiento adelantados por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC).

Sin embargo, en el primer semestre de 2025 se observa un incremento en las incidencias reportadas (386) frente a los dos semestres anteriores (113 y 139 respectivamente), mientras que el número de peticiones (1.753) se mantiene elevado, similar al volumen registrado en el segundo semestre de 2023. Este comportamiento podría estar relacionado con el aumento en la demanda de servicios de TI, la implementación de nuevos sistemas institucionales o la incorporación de mejoras tecnológicas que requirieron acompañamiento técnico adicional.

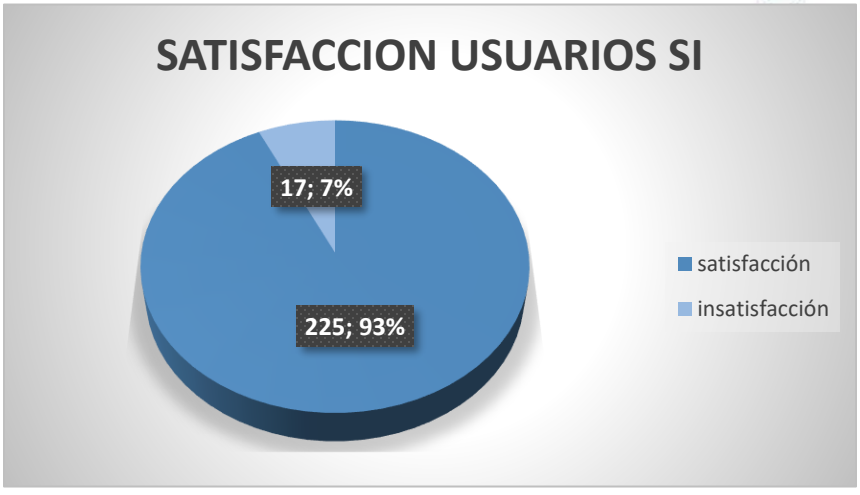
4.2.2 Satisfacción de Usuarios de Sistemas de Información

Sub-servicio	Nombre del indicador	Métrica	Objetivo o cumplimiento de la meta	Mecanismos de reporte de desempeño
Soporte a Sistemas de Información	Satisfacción de usuarios de Sistemas de Información	**Satisfacción**	conocer la opinión de los usuarios del servicio de sistemas de información prestados por DTIC	**ID = # de encuestas (E, M, B) / # total de encuestados**

La medición de la satisfacción de los usuarios frente a los Sistemas de Información institucionales reflejó un resultado altamente positivo. De un total de 242 usuarios encuestados, 225 (93%) manifestaron satisfacción con el servicio prestado, mientras que 17 usuarios (7%) expresaron algún grado de insatisfacción.

Este alto nivel de conformidad evidencia que las acciones de mejora, mantenimiento y soporte adelantadas por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC) han tenido un impacto positivo en la experiencia de los usuarios. La disponibilidad, funcionalidad y estabilidad de los sistemas, así como la atención oportuna a solicitudes, han sido factores determinantes para estos resultados.

No obstante, la presencia de un 7% de usuarios insatisfechos indica que aún existen aspectos por fortalecer. Problemas puntuales como lentitud, fallas de acceso o requerimientos no resueltos podrían haber influido en esta percepción. Por tanto, es necesario continuar con el seguimiento detallado a los casos reportados, y fortalecer los canales de retroalimentación para asegurar la mejora continua del servicio.



Gráfica No.2. Satisfacción usuarios de SI

5.CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2025, la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC) de la UPTC ha logrado mantener un nivel de desempeño favorable en la prestación de los servicios de infraestructura tecnológica y sistemas de información, en cumplimiento con los compromisos establecidos en el Catálogo de Servicios TI y los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

En el componente de infraestructura, se destaca un **índice de satisfacción del 96%** entre los usuarios encuestados, lo que refleja una percepción positiva sobre la calidad del soporte y mantenimiento brindado. Sin embargo, se identificó una baja participación en la encuesta, lo que sugiere la necesidad de mejorar los mecanismos de divulgación y alcance para futuras mediciones.

Por otro lado, en lo relacionado con el tratamiento de incidencias y peticiones, si bien se observó un incremento en el número de incidencias reportadas en comparación con los dos semestres anteriores, este comportamiento se atribuye al aumento en la demanda de servicios tecnológicos y a la implementación de nuevas plataformas. La alta cantidad de peticiones gestionadas (1.753) evidencia la creciente dependencia institucional de los servicios digitales y la capacidad de respuesta del equipo técnico ante estos requerimientos.

En cuanto al servicio de **sistemas de información**, el índice de satisfacción alcanzó un **93%**, consolidando la efectividad de las estrategias de soporte, mejoras continuas y estabilidad en las plataformas tecnológicas. Este resultado ratifica la confianza de los usuarios en el acompañamiento y calidad del servicio prestado por DTIC.

En general, los resultados del semestre permiten concluir que, a pesar de los desafíos operativos y el aumento en la demanda de servicios, la gestión de TI ha mantenido niveles de calidad adecuados y continúa avanzando en el fortalecimiento de sus capacidades técnicas y humanas para responder de forma oportuna y eficiente a las necesidades de la comunidad universitaria

En constancia firma

LEONARDO BERNAL ZAMORA
Director de Tecnologías y Sistemas de la Información y de las Comunicaciones UPTC

Elaboró: Equipo de Gestión