	Informe servicios tecnológicos	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO:
Gestión de Mejora Continua de TI		FECHA: 05/10/2026

INFORME SEMANAL DE DISPONIBILIDAD - CYMETRIA POSITIVA

Periodo analizado: 27/09/2026 al 05/10/2026 · Alcance: 6 URL

1. Incidente No.	No aplica - informe preventivo semanal de disponibilidad. Registro SGIR: SIN.
2. Día / hora	Inicio: 27/09/2026 | Cierre: 05/10/2026 | Ventana efectiva: 192 horas.
3. Tipo acción	Mejora continua - Informe semanal de disponibilidad y observabilidad de servicios web.
4. Detalles Tipo de Mejora	Análisis exclusivo de disponibilidad, latencia y bitácoras técnicas de seis URL, con base en el informe Cimetría-Positiva generado el 05/10/2026 a las 09:17:14.
5. Servicio o componente afectado	https://positiva.gov.co https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/ https://www.positivaenlinea.gov.co/gestorDOC/ https://appconexionpositiva.positiva.gov.co/positivaWeb/ https://positiva-chat.vercel.app/ https://positiva.gov.co/portal-pensionados/
6. Área afectada	Servicios digitales externos, portales de atención, gestión documental y canales transaccionales incluidos en las seis URL del alcance.
7. Área involucrada	Gerencia de Soporte TI y equipos responsables de infraestructura, aplicaciones, comunicaciones, observabilidad y proveedores asociados.
9. Evaluación técnica del problema	Alcance: seis URL y una ventana efectiva de 192 horas por monitor. Disponibilidad: las seis URL alcanzaron 100,000 %; el promedio simple es 100,000 %. Eventos: no se registraron fallos ni minutos DOWN en las URL seleccionadas. Semáforo: seis URL en verde; ninguna en rojo y no se utiliza amarillo. Desempeño: latencia promedio de 132,31 ms, mediana de 138,80 ms, mínimo de 46,14 ms y máximo de 228,72 ms. Exclusiones: los servicios distintos de las seis URL autorizadas no forman parte del análisis. Umbrales: verde ≥98 % y rojo <98 %. La latencia no modifica el color sin un límite aprobado.
11. Acciones de mitigación y planes de acción de mejora	Mantener el monitoreo preventivo de las seis URL y conservar la trazabilidad semanal. Dar seguimiento a Chat Vercel por registrar la mayor latencia promedio del alcance. Validar la continuidad del muestreo, dado que las series de latencia se concentran al final del periodo. Definir umbrales de latencia y percentiles por servicio antes de asociar alertas de desempeño. Conservar el criterio de disponibilidad: verde ≥98 %, rojo <98 % y sin amarillo. Alinear el rótulo temporal de las bitácoras con la ventana efectiva del informe.
12. Conclusiones	**Disponibilidad. Las seis URL registraron 100,000 %; el consolidado es 100,000 %.** **Estado. Todos los componentes permanecen en verde conforme al ANS.** **Eventos. No se identificaron fallos ni indisponibilidad dentro del alcance.** **Desempeño. App Conexión Positiva tuvo la menor latencia (46,14 ms) y Chat Vercel la mayor (228,72 ms).** **Exclusiones. Cualquier servicio distinto de las seis URL autorizadas fue retirado del análisis.** **Decisión. Mantener seguimiento preventivo y formalizar umbrales de latencia por servicio.**

CONFIDENCIAL

Resumen comparativo de las 6 URL

Tabla 1. Inventario y métricas consolidadas del periodo 27/09/2026-05/10/2026.

N.º	Servicio	URL	Dispon. %	Latencia / estado
1	Positiva por contingencia	https://positiva.gov.co	**100,000**	100,86 ms Sin eventos
2	Positiva en Línea - Nuevo	https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/	**100,000**	140,55 ms Sin eventos
3	GestorDOC	https://www.positivaenlinea.gov.co/gestorDOC/	**100,000**	137,56 ms Sin eventos
4	App Conexión Positiva	https://appconexionpositiva.positiva.gov.co/positivaWeb/	**100,000**	46,14 ms Sin eventos
5	Chat Vercel	https://positiva-chat.vercel.app/	**100,000**	228,72 ms Sin eventos
6	Portal Pensionados	https://positiva.gov.co/portal-pensionados/	**100,000**	140,03 ms Sin eventos

Nota: la ventana definida por el encabezado equivale a 192 horas entre extremos. Semáforo de disponibilidad: verde para porcentajes iguales o superiores al 98 % y rojo para porcentajes inferiores al 98 %. No se utiliza amarillo. La latencia se presenta como indicador de desempeño y no modifica el color de disponibilidad.

Eventos del alcance

Servicio	Fecha y hora	Duración	Estado
Seis URL del alcance	Sin eventos	0 min	Continuidad operativa

Interpretación: las seis URL alcanzaron 100,000 % de disponibilidad y no registraron fallos en sus bitácoras. En consecuencia, todos los semáforos son verdes. Los registros correspondientes a servicios fuera del alcance no se incorporan al consolidado.

CONFIDENCIAL

Evidencia 01 · Positiva por contingencia

URL: https://positiva.gov.co

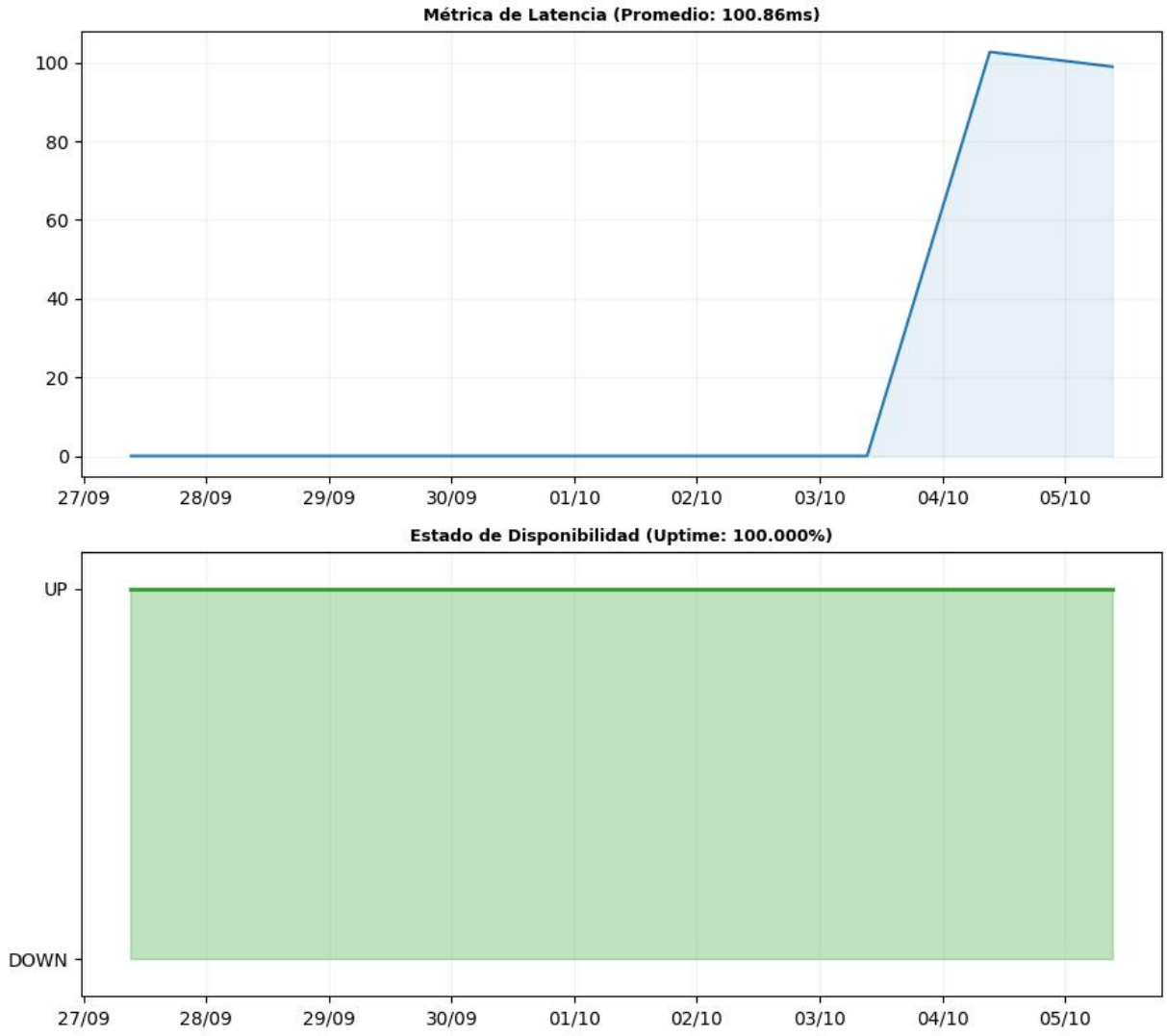


Figura obtenida del informe Cymetria suministrado.

Disponibilidad	Latencia promedio	Eventos / DOWN	Estado
100,000 %	**100,86 ms**	**0 / 0 min**	**Disponible**

Análisis técnico

La URL reporta 100,000 % de disponibilidad, 100,86 ms de latencia promedio y ningún evento. La gráfica permanece en estado UP durante todo el periodo. La concentración de muestras de latencia al final de la ventana debe considerarse al comparar tendencias.

CONFIDENCIAL

Evidencia 02 · Positiva en Línea - Nuevo

URL: https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/

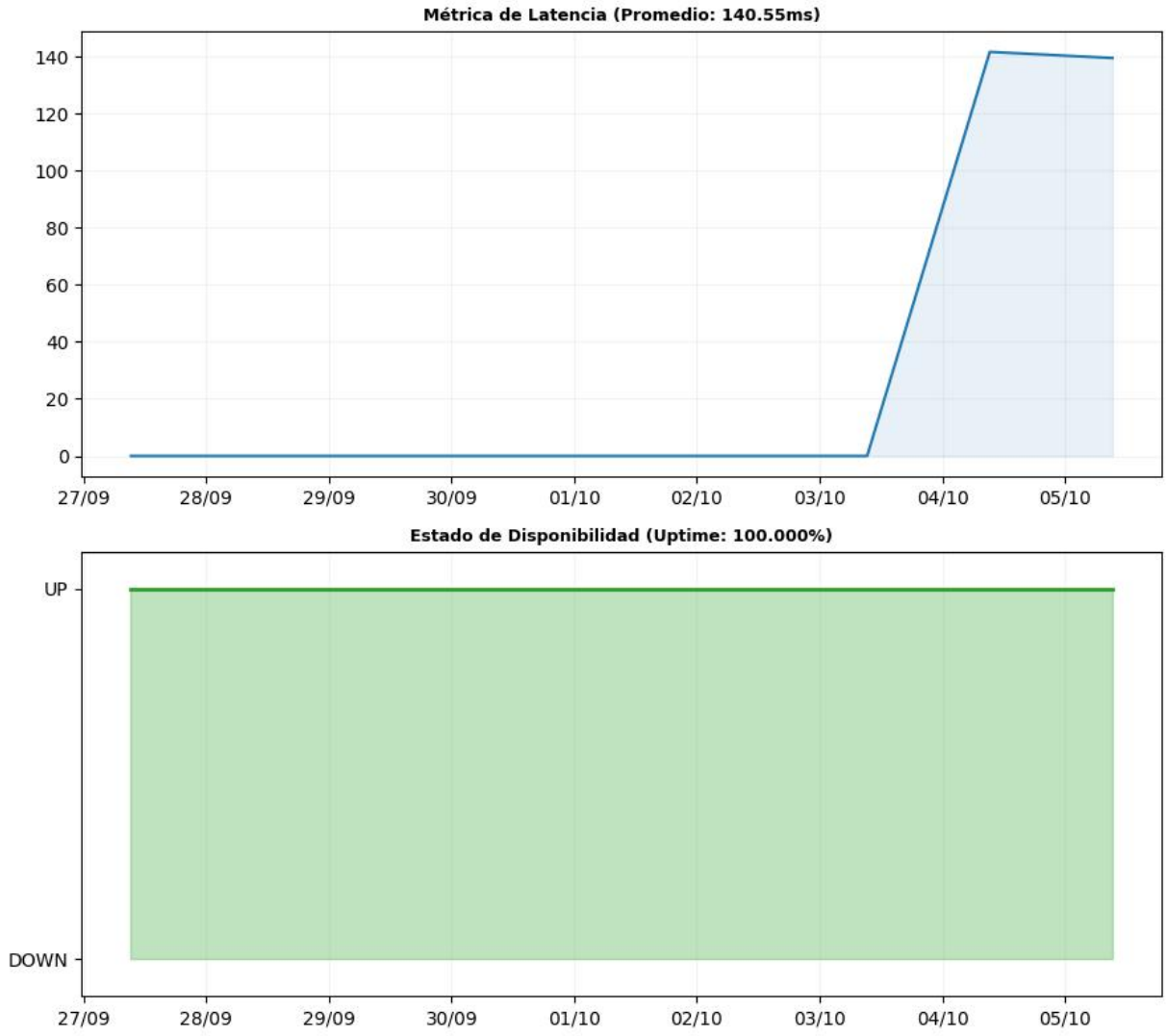


Figura obtenida del informe Cymetria suministrado.

Disponibilidad	Latencia promedio	Eventos / DOWN	Estado
100,000 %	**140,55 ms**	**0 / 0 min**	**Disponible**

Análisis técnico

Positiva en Línea - Nuevo registra 100,000 % de disponibilidad, 140,55 ms de latencia promedio y cero eventos. No se observan transiciones a DOWN.

CONFIDENCIAL

Evidencia 03 · GestorDOC

URL: https://www.positivaenlinea.gov.co/gestorDOC/

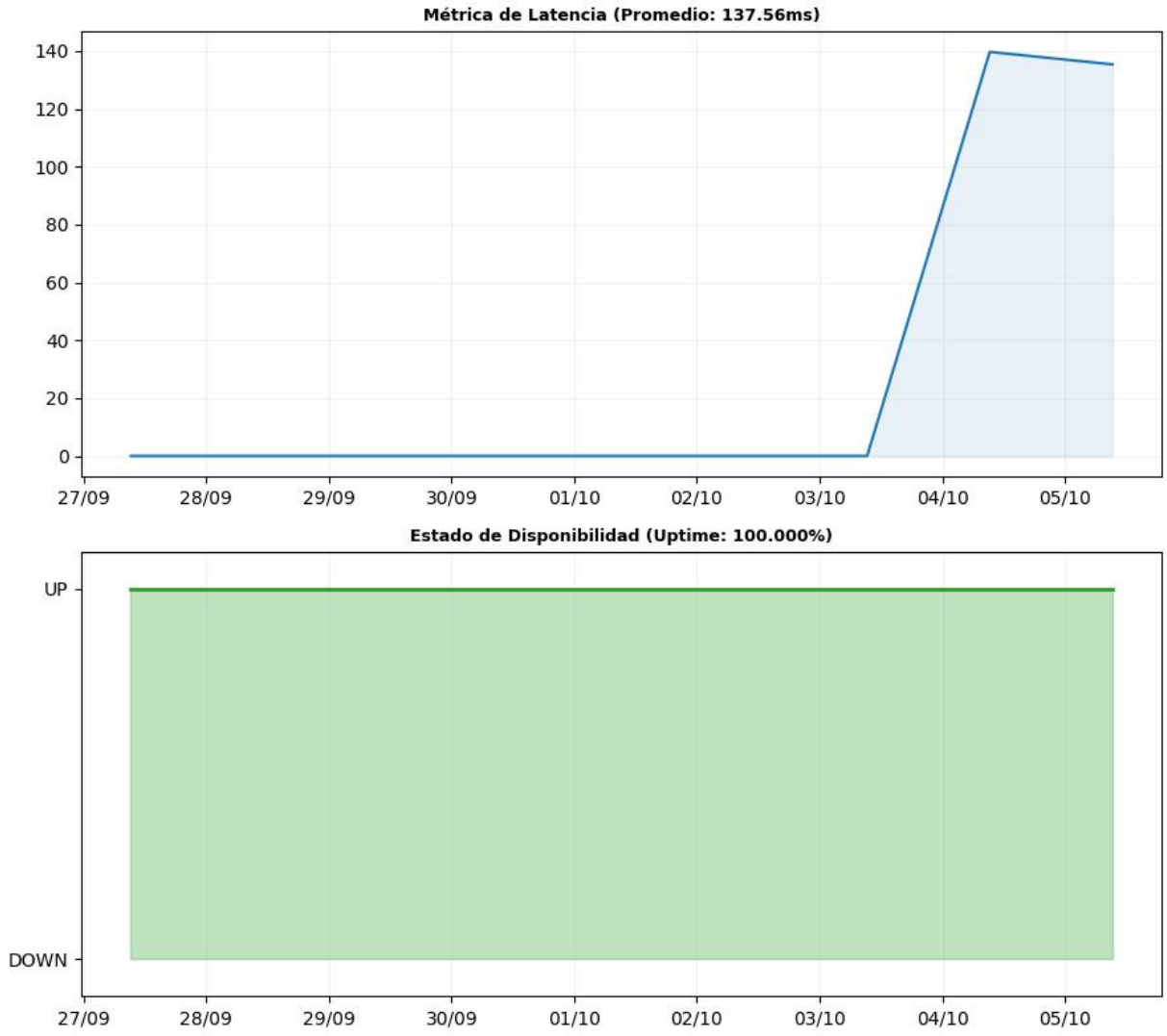


Figura obtenida del informe Cymetria suministrado.

Disponibilidad	Latencia promedio	Eventos / DOWN	Estado
100,000 %	**137,56 ms**	**0 / 0 min**	**Disponible**

Análisis técnico

GestorDOC presenta 100,000 % de disponibilidad, 137,56 ms de latencia promedio y ningún evento. La gráfica mantiene el estado UP. La latencia está 5,25 ms por encima del promedio del alcance, sin representar una indisponibilidad.

CONFIDENCIAL

Evidencia 04 · App Conexión Positiva

URL: https://appconexionpositiva.positiva.gov.co/positivaWeb/

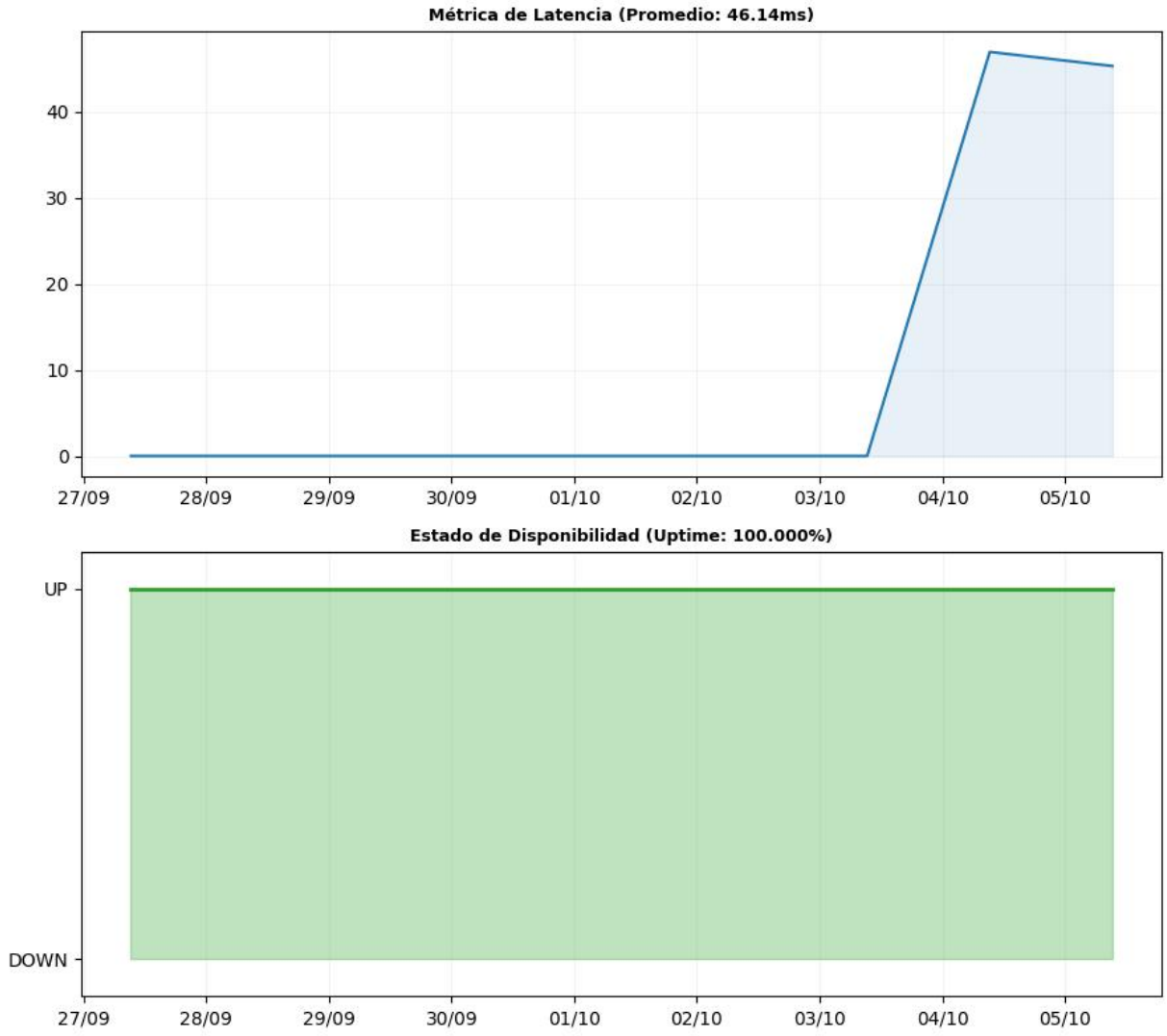


Figura obtenida del informe Cymetria suministrado.

Disponibilidad	Latencia promedio	Eventos / DOWN	Estado
100,000 %	**46,14 ms**	**0 / 0 min**	**Disponible**

Análisis técnico

App Conexión Positiva alcanzó 100,000 % de disponibilidad, 46,14 ms de latencia promedio y no presentó fallos. El comportamiento confirma continuidad operativa durante la ventana analizada.

CONFIDENCIAL

Evidencia 05 · Chat Vercel

URL: https://positiva-chat.vercel.app/

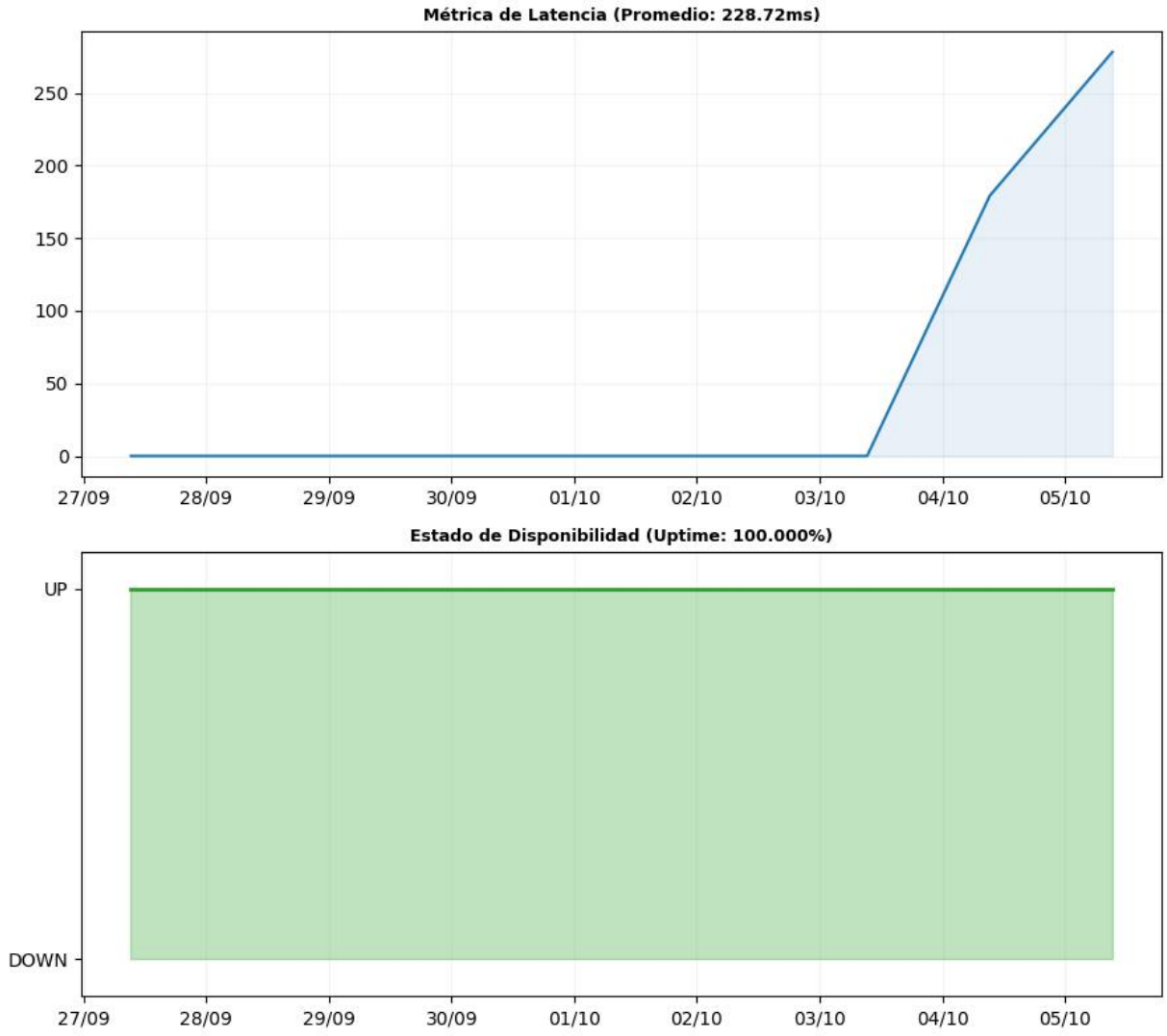


Figura obtenida del informe Cymetria suministrado.

Disponibilidad	Latencia promedio	Eventos / DOWN	Estado
100,000 %	**228,72 ms**	**0 / 0 min**	**Disponible**

Análisis técnico

Chat Vercel reporta 100,000 % de disponibilidad, 228,72 ms de latencia promedio y cero eventos. Presenta la mayor latencia del alcance y supera en 96,41 ms el promedio general; se recomienda seguimiento de desempeño y definición de un umbral formal de respuesta.

CONFIDENCIAL

Evidencia 06 · Portal Pensionados

URL: https://positiva.gov.co/portal-pensionados/

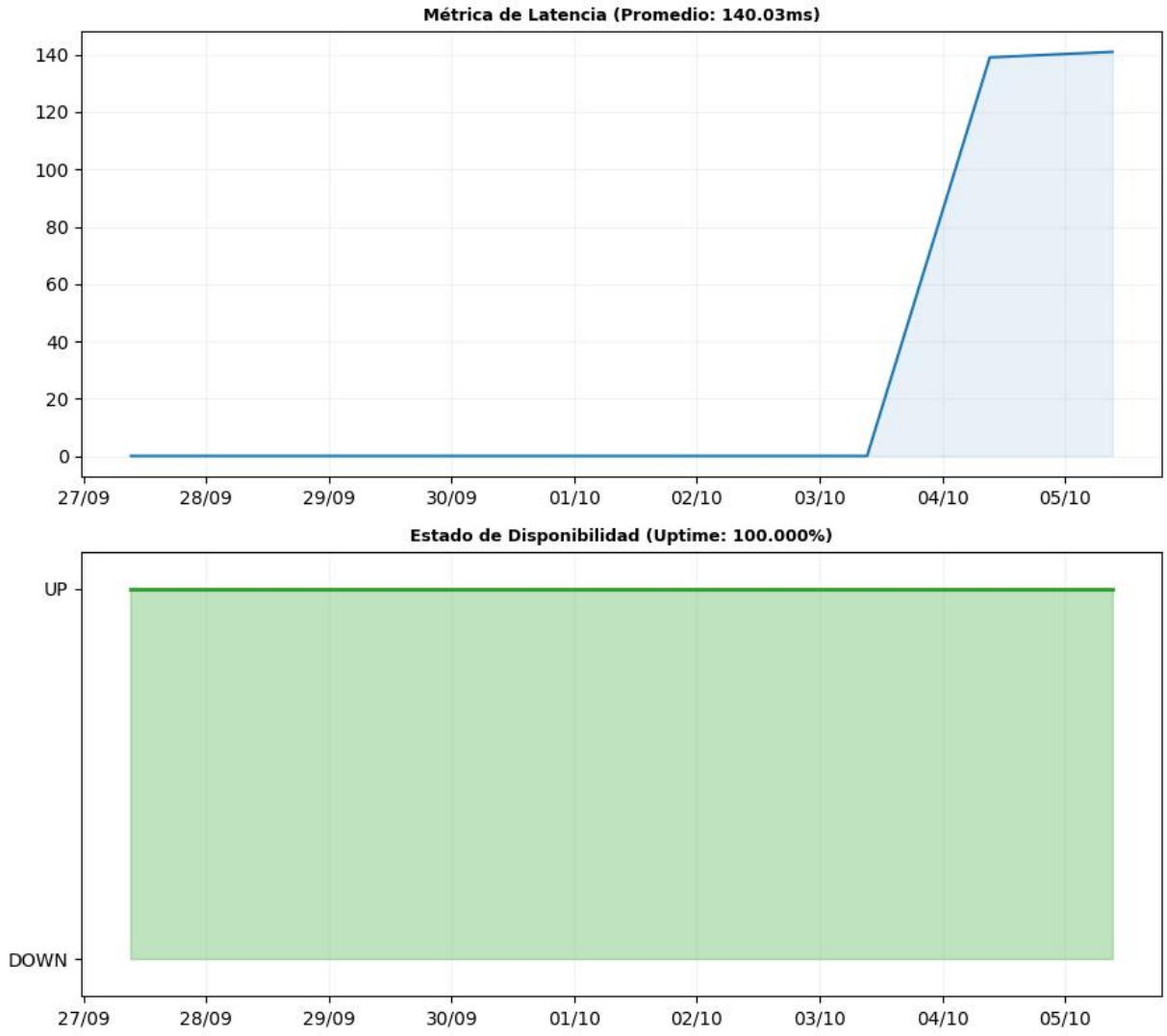


Figura obtenida del informe Cimetría suministrado.

Disponibilidad	Latencia promedio	Eventos / DOWN	Estado
100,000 %	**140,03 ms**	**0 / 0 min**	**Disponible**

Análisis técnico

Portal Pensionados registra 100,000 % de disponibilidad, 140,03 ms de latencia promedio y ningún evento. La gráfica permanece en UP. Su latencia supera en 7,72 ms el promedio de las seis URL, sin afectar la clasificación de disponibilidad.

CONFIDENCIAL

Bitácora y validación de evidencia

Las seis URL del alcance declaran continuidad operativa y ausencia de fallos. Los eventos asociados a servicios distintos de las URL solicitadas no se incorporan al análisis.

Servicio	URL	Dispon. %	Eventos	Resultado
Positiva por contingencia	https://positiva.gov.co	100,000	0	sin fallos
Positiva en Línea - Nuevo	https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/	100,000	0	sin fallos
GestorDOC	https://www.positivaenlinea.gov.co/gestorDOC/	100,000	0	sin fallos
App Conexión Positiva	https://appconexionpositiva.positiva.gov.co/positivaWeb/	100,000	0	sin fallos
Chat Vercel	https://positiva-chat.vercel.app/	100,000	0	sin fallos
Portal Pensionados	https://positiva.gov.co/portal-pensionados/	100,000	0	sin fallos

Semáforo: las seis URL se clasifican en verde porque alcanzan 100,000 %, porcentaje superior al umbral del 98 %. No se utiliza amarillo y ninguna URL queda en rojo.

Criterio temporal: el encabezado delimita el análisis del 27/09/2026 al 05/10/2026, equivalente a 192 horas entre extremos. Aunque las secciones de bitácora se rotulan «Últimos 30 Días», el análisis se limita al periodo declarado y a las seis URL autorizadas.

CONFIDENCIAL

Terminología y cierre

Disponibilidad: porcentaje de tiempo en el que el monitor reporta el componente accesible. El promedio simple de las seis URL es 100,000 %.

Evento de indisponibilidad: registro técnico con fecha, duración y estado de error. En este alcance no se identificaron eventos.

Latencia promedio: tiempo medio de respuesta informado por la fuente. El promedio simple del alcance es 132,31 ms; el mínimo es 46,14 ms y el máximo 228,72 ms**.**

Indisponibilidad acumulada por endpoint: suma de los tiempos DOWN confirmados. Para las seis URL del alcance el total es 0 minutos.

Criterio de semáforo: verde para disponibilidad igual o superior al 98 % y rojo para valores inferiores al 98 %. No se utiliza amarillo. La latencia se informa como desempeño y no modifica el color por sí sola.

Criterio de cierre: mantener el seguimiento preventivo de las seis URL, validar la continuidad del muestreo y priorizar el desempeño de Chat Vercel por registrar la mayor latencia. Se recomienda aprobar umbrales de latencia específicos por servicio.

Nombre	Cargo	Firma

CONFIDENCIAL