cymetria
El futuro es digital

Informe de seguimiento Julio2026

CONTRATO NO. 0181 del 2025

***OBJETO**: Prestación de servicios para la migración y optimización del portal web de la Compañía, con el objetivo de potenciar las transacciones en línea y mejorar la experiencia del usuario, así como la implementación, soporte y fortalecimiento de esta.*

ÍNDICE

1. Niveles de servicio

    1.1. Casos atendidos

    1.2. Casos críticos atendidos.

2. Capacitaciones

3. Disponibilidad de URL

4. Definiciones y Conclusiones

5. Anexos

Listado de tablas

Tabla 01 Tipos de casos

Tabla 02 Casos atendidos

Tabla 03 observaciones Casos

1. Niveles de servicio

De acuerdo con el contrato No. **0181 del 2025**, específicamente en el numeral 4, se establece la relación de niveles de servicio acordados. Esta relación incluye los tiempos y horarios de respuesta que deben ser atendidos de la siguiente manera:

TIPO DE CASO	**Atención de incidentes**		**Horario de prestación del servicio**
	Tiempo máx de diagnóstico	**Solución**	
Indisponibilidad (El sistema deja de funcionar en su totalidad)	2h	Tiempo estimado según el plan de acción	Para este indicador, se prestará el servicio en atención 7x24x365
Crítico (Degradación en el rendimiento del sistema o falla en una funcionalidad principal)	4h	Tiempo estimado según el plan de acción	Para este indicador, se prestará el servicio en atención 7x24x365
Estándar (Falla parcial de la funcionalidad del software, que afecta algunos usuarios)	6h	Tiempo estimado según el plan de acción	Lunes – Viernes 7:00 am – 5:00 pm
Bajo (Problemas técnicos de rutina o cuestiones de utilización general)	8h	Tiempo estimado según el plan de acción	Lunes – Viernes 7:00 am – 5:00 pm
Canal de comunicación			
Todas las solicitudes serán trabajadas por la herramienta de gestión de Aranda.			
En caso de enviar solicitudes por un canal diferente, este No será priorizado. En el caso de Gestión de Cambios, estos deberán pasar por el comité de aprobaciones del CLIENTE, estos se podrán aplicar en horario 7x24			
NOTA. Los incidentes y requerimientos que sean solicitados fuera del horario establecido, se atenderán al siguiente día hábil.			

Casos atendidos

Durante el periodo comprendido entre 01 al 31 de Julio del presente año, se atendieron en total 13 casos, En la siguiente tabla se relacionan los casos recibidos en dicho periodo

Casos Mesa de Servicio				
No. de caso Aranda	Descripción	Estado del caso	Solucion	Prioridad
305	Al realizar una búsqueda en Google con el término "cómo afiliarse como independiente a ARL Positiva", se evidencia que entre los primeros resultados aparecen varios instructivos en formato PDF correspondientes a versiones antiguas del proceso de afiliación, así como contenido que ya no se encuentra vigente. La permanencia de estos documentos en los motores de búsqueda puede generar confusión y desinformación para los usuarios, quienes podrían seguir procedimientos obsoletos o acceder a información que no corresponde al proceso actual de afiliación. Por lo anterior, solicitamos amablemente revisar estos resultados y gestionar las acciones necesarias para que los documentos desactualizados sean retirados de los motores de búsqueda o desindexados, de manera que los usuarios encuentren únicamente la información vigente y oficial publicada por Positiva. De igual forma, agradeceríamos validar si existen otros documentos históricos o versiones anteriores que continúen siendo indexados por Google u otros buscadores, con el fin de realizar una	Solucionado	Cordial saludo, Se informa que se realizaron los ajustes correspondientes para restringir el acceso a los documentos referenciados, bloqueando su disponibilidad pública y configurando las directivas necesarias para impedir su indexación por parte de los motores de búsqueda. Es importante precisar que, aunque las medidas ya fueron aplicadas en el servidor, la eliminación de las URL de los resultados de búsqueda no es un proceso inmediato, ya que depende de los ciclos de rastreo, actualización e indexación de cada motor de búsqueda (Google, Bing, entre otros).	Baja

	depuración integral y evitar que información obsoleta siga siendo consultada por los usuarios. Quedamos atentos a sus comentarios y al apoyo que nos puedan brindar con esta gestión.		En consecuencia, durante un período de tiempo las URL podrán continuar apareciendo en los resultados de búsqueda o en la memoria caché de los buscadores, hasta que estos vuelvan a rastrear el sitio y procesen las nuevas directivas de desindexación. Este comportamiento es externo a la plataforma y no depende de la configuración del portal. Quedamos atentos a cualquier inquietud o validación adicional.	
306	Buen Día Amablemente solicito realizar la sincronización manual d ela información de junio hacia el portal pensionados. Gracias gILBERT rOZO	Solucionado	Cordial saludo se realizo la ejecucion de la actualizacion manual de los documentos pensionados	Alta
307	SE SOLICITA ACTUALIZACIÓN DE LA RED VIGENTE DE URGENCIAS EN LA PAGINA WEB A FIN DE DAR CLARIDAD A NUESTROS ASEGURADOS DE LOS CENTROS MEDICOS DISPONIBLES EN CASO DE SER NECESARIA UNA ATENCIÓN DE URGENCIAS https://www.positiva.gov.co/canales-de-atencion/red-asistencial-de-urgencias/	Solucionado	Cordial saludo se realizo la publicacion de las 12 sucursales nuevos solicitados en la colimna M	Baja

	SE ADJUNTA PDF CON LA IMAGEN DE DONDE SE DEBE HACER EL CAMBIO DE LA INFORMACION			
308	Buenas tardes, informo que la información de la pagina web correspondiente al organigrama, al consultarla por un teléfono celular sale desactualizada	Solucionado	Cordial saludo se realizaron los ajustes correspondientes para que se visualice el organigrama de manera correcta	Baja
309	Solicitamos su apoyo para realizar una revisión de la configuración de Microsoft Clarity asociada al sitio web de Positiva, ya que hemos identificado que la herramienta está registrando y mostrando URLs que corresponden a ambientes de prueba y desarrollo, las cuales no deberían hacer parte de la medición del sitio en producción. Esta situación puede generar distorsiones en las métricas de navegación, mapas de calor y análisis de comportamiento de los usuarios, afectando la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones. Agradecemos validar la configuración de Clarity y, de ser necesario, aplicar los filtros o ajustes correspondientes para que únicamente se registren las interacciones provenientes del ambiente de producción. Adjuntamos una imagen en la que se evidencia la situación identificada. Quedamos atentos a sus comentarios y a las acciones que puedan implementarse para corregir esta novedad.	Solucionado	Cordial saludo, Se informa que se realizaron los ajustes correspondientes en Microsoft Clarity para la creación y configuración de los filtros solicitados. Con esta configuración, la información registrada en la herramienta podrá visualizarse y segmentarse de acuerdo con los criterios definidos, facilitando el análisis de las sesiones y el seguimiento de los datos requeridos. Quedamos atentos a cualquier validación adicional o ajuste que se considere necesario.	Alta

310	Solicitamos publicar la hoja de vida de Eduardo Chi Acuña en la siguiente URL: https://positiva.gov.co/transparencia/publicacion-hojas-de-vida/	Solucionado	Cordial saludo se realizo la publicacion de la hoja de vida	Baja
311	Anexo solicitud de actualización de contenidos asociados al Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- correspondientes al I Semestre 2026	Solucionado	Cordial saludo, Se informa que se realizaron todos los ajustes solicitados y registrados en el documento adjunto. Agradecemos realizar la validación correspondiente y quedamos atentos a cualquier observación o ajuste adicional que pueda requerirse.	Baja
312	Ajuste del texto correspondiente a la autorización de tratamiento de datos personales en el formulario de captura de leads de la página web.La casilla debe aparecer seleccionada por defecto y el texto se debe visualizar de la siguiente manera: "Acepto la Política de Tratamiento de Datos Personales de Positiva." Adicionalmente, al hacer clic sobre el texto Tratamiento de Datos Personales, el usuario será dirigido a la página de consulta de la Política de Tratamiento de Datos Personales de Positiva: https://positiva.gov.co/tratamiento-de-datos-personales/	Solucionado	Cordial saludo se realizo el ajuste del texto solicitado en todos los formularios de seguros	Baja
313	Se requiere cambiar el año del siguiente link de 2024 a 2013 https://positiva.gov.co/transparencia/gestion-documental/vicepresidencias/	Solucionado	Cordial saludo se realizo el ajuste del año al error y se dejan todos en el 2013	Baja

314	En la madrugada de hoy, aproximadamente entre las 3:30 a. m. y las 4:00 a. m., se recibió el reporte de una persona que informó inconvenientes para acceder a la página web institucional. Como evidencia del incidente, se adjuntó un pantallazo con la visualización presentada al momento del intento de acceso. Adicionalmente, se solicita se revise también si todos los portales tuvieron el mismo inconveniente, tanto en el gestor web como el portal de pensionados Se solicita realizar la respectiva revisión y validación de lo ocurrido, con el fin de identificar la causa del incidente, confirmar si existió una afectación en la disponibilidad de los servicios y remitir el informe correspondiente con los hallazgos encontrados.	Solucionado	Cordial saludo Se realizó la revisión técnica e investigación del incidente reportado sobre la indisponibilidad/visualización inconsistente en la página web. Como resultado del diagnóstico, se elaboró el informe técnico correspondiente en el cual se detallan la causa raíz, las acciones correctivas aplicadas y el estado del servicio tras la intervención. El documento con el análisis completo, junto con las evidencias fotográficas de soporte, ha sido adjuntado a la presente solicitud para su consulta.	Baja
315	Se solicita al equipo técnico remitir un informe detallado sobre la indisponibilidad presentada en la página web, incluyendo: Fecha y hora de inicio y finalización de la indisponibilidad. Causa raíz identificada y evidencia técnica del incidente. Alcance e impacto generado sobre usuarios, servicios y procesos afectados. Acciones correctivas ejecutadas para restablecer la operación. Plan de acción y medidas preventivas para evitar que la situación vuelva a presentarse, incluyendo responsables y fechas de implementación.	Solucionado	Cordial saludo Se realizó la revisión técnica e investigación del incidente reportado sobre la indisponibilidad/visualización inconsistente en la página web. Como resultado del diagnóstico, se elaboró el informe técnico correspondiente en el cual se detallan la causa raíz, las	Baja

			acciones correctivas aplicadas y el estado del servicio tras la intervención. El documento con el análisis completo, junto con las evidencias fotográficas de soporte, ha sido adjuntado a la presente solicitud para su consulta.	
316	Agradecemos su colaboración y asistencia para la actualización del portal WEB en lo correspondiente al proceso de gestión documental el cual se encuentra ubicado en el sitio de TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA ....7.4 PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL. https://positiva.gov.co/transparencia/gestion-documental/ se adjunta archivo con la estructura propuesta para mayor información de acuerdo a la reunion adelantada.	Solucionado	Cordial saludo se creo el requerimiento que depende de este actualizacion se deja el documento con todo el proceso y etapas	Baja
317	Hola Cynthia. Por favor activar en pagina web 2 botones que permitan al usuario realizar una solicitud de cotización; los botones deben decir: Tú póliza de Salud Individual: Cotiza aquí Tú póliza de Salud Familiar o Colectiva: Cotiza aquí. Los links para cada uno son: Salud Individual: https://app.psf.com.co/cotizacion_individual	Solucionado	Cordial saludo se realizo la creacion de los botones indicados junto con los equipos correspondientes para darles solucion pronta dejamos el ajuste dle home como archivo adjunto	Baja

	Familiar o Colectiva: https://app.psf.com.co/cotizacion_colectiva			
318	Caso No. 235075 / RF-556934-1-235075 - Sonia Esperanza Benitez Garzon - Creación de usuario Gestor Web Se solicita el cambio de publicador de la gerencia de indemnizaciones - proceso pensiones Sale Jennifer Sandoval Entra Edna Valentina Solano edna.solano@positiva.gov.co	Solucionado	Cordial saludo se creo el usuario solicitado y se retiro el usuario mencionado se genera el espacio para la capacitacion con los usuarios para entender la correcta ejecucion de los cambios	Baja

Observaciones casos que no competen con Cymetria:

Durante el periodo no fueron asignados casos que estuvieran fuera del alcance de la gestión de Cymetria.

	N/A	N/A

Tabla 03 observaciones Casos

1. Capacitaciones

se realizó 3 capacitación en Julio 2026

Disponibilidad de URL

De acuerdo con el acta de inicio del contrato No. 0181 del 2025, específicamente en el numeral 4 se informa el compromiso del Monitoreo de disponibilidad del portal www.positiva.gov.co y portalsegurospositiva-vida:

En este se pide disponer de mecanismos de alta disponibilidad para la prestación del servicio, que garantice un mínimo del 99.8 % mensual. Esta disponibilidad deberá ser medida mediante herramientas de monitoreo y ser informada de manera mensual a Positiva Compañía de Seguros. Esto siempre y cuando la plataforma mantenga este mínimo de disponibilidad mensual. En caso de ser necesario realizar el monitoreo a algún portal adicional este será revisado y aprobado en el comité técnico operativo por parte de la supervisión del contrato.

Se realiza el monitoreo y seguimiento diario de las URL

1. www.positiva.gov.co
2. https://appconexionpositiva.positiva.gov.co/positivaWeb/
3. https://www.positivaenlinea.gov.co/gestorDOC/
4. https://portalvida.positiva.gov.co
5. https://positiva-chat.vercel.app/
6. https://positiva.gov.co/portal-pensionados/

ANEXOS

Portal Positiva

Endpoint: https://positiva.gov.co

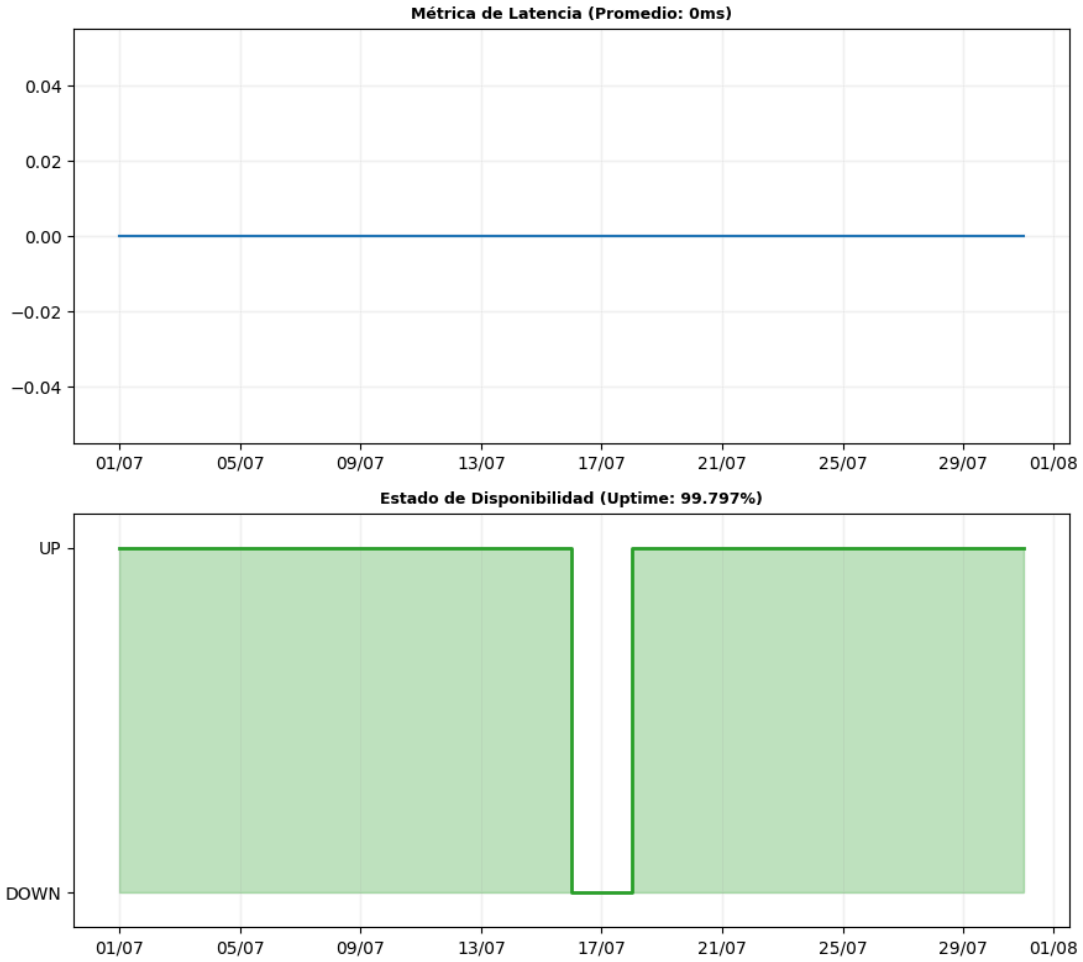


Figura 1. Métrica de latencia y disponibilidad de Portal Positiva - Contingencia (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 99,797% de disponibilidad, equivalente a 1 hora, 30 minutos y 37 segundos de indisponibilidad estimada. La bitácora contiene 3 eventos (3 Connection Timeout) y suma 1 hora, 30 minutos y 37 segundos de duraciones registradas. El evento individual más extenso ocurrió el 17/07/2026 a las 00:10 y duró 77,47 minutos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación: El resultado conserva una disponibilidad alta, pero el incidente del 16 y 17 de julio debe correlacionarse con dependencias y cambios compartidos. También se requiere recuperar la telemetría de latencia para contar con una visión integral del servicio.

4.2 Positiva en Línea - Nuevo

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

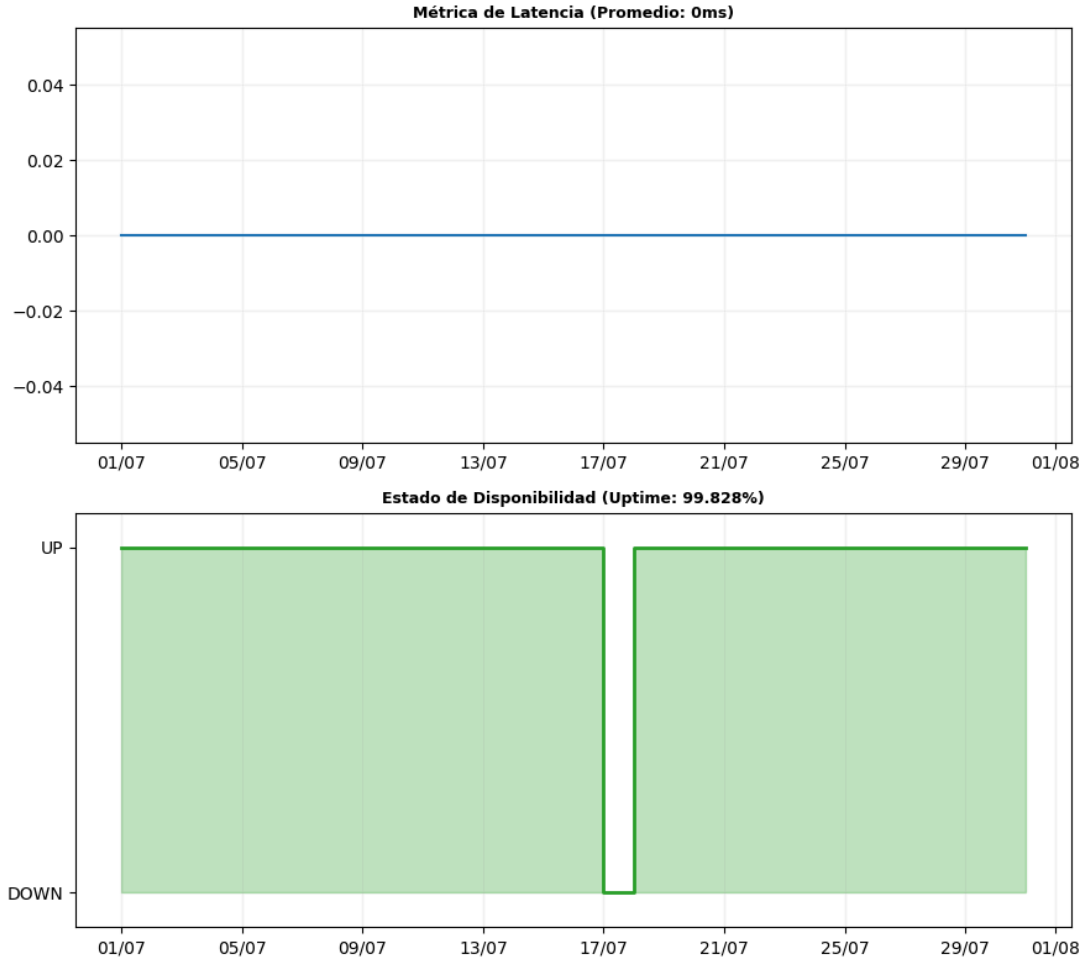


Figura 2. Métrica de latencia y disponibilidad de Positiva en Línea - Nuevo (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 99,828% de disponibilidad, equivalente a 1 hora, 16 minutos y 47 segundos de indisponibilidad estimada. La bitácora contiene 1 eventos (1 Connection Timeout) y suma 1 hora, 16 minutos y 37 segundos de duraciones registradas. El evento individual más extenso ocurrió el 17/07/2026 a las 00:11 y duró 76,62 minutos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación: El resultado conserva una disponibilidad alta, pero el incidente del 16 y 17 de julio debe correlacionarse con dependencias y cambios compartidos. También se requiere recuperar la telemetría de latencia para contar con una visión integral del servicio.

4.3 Gestor Documental

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

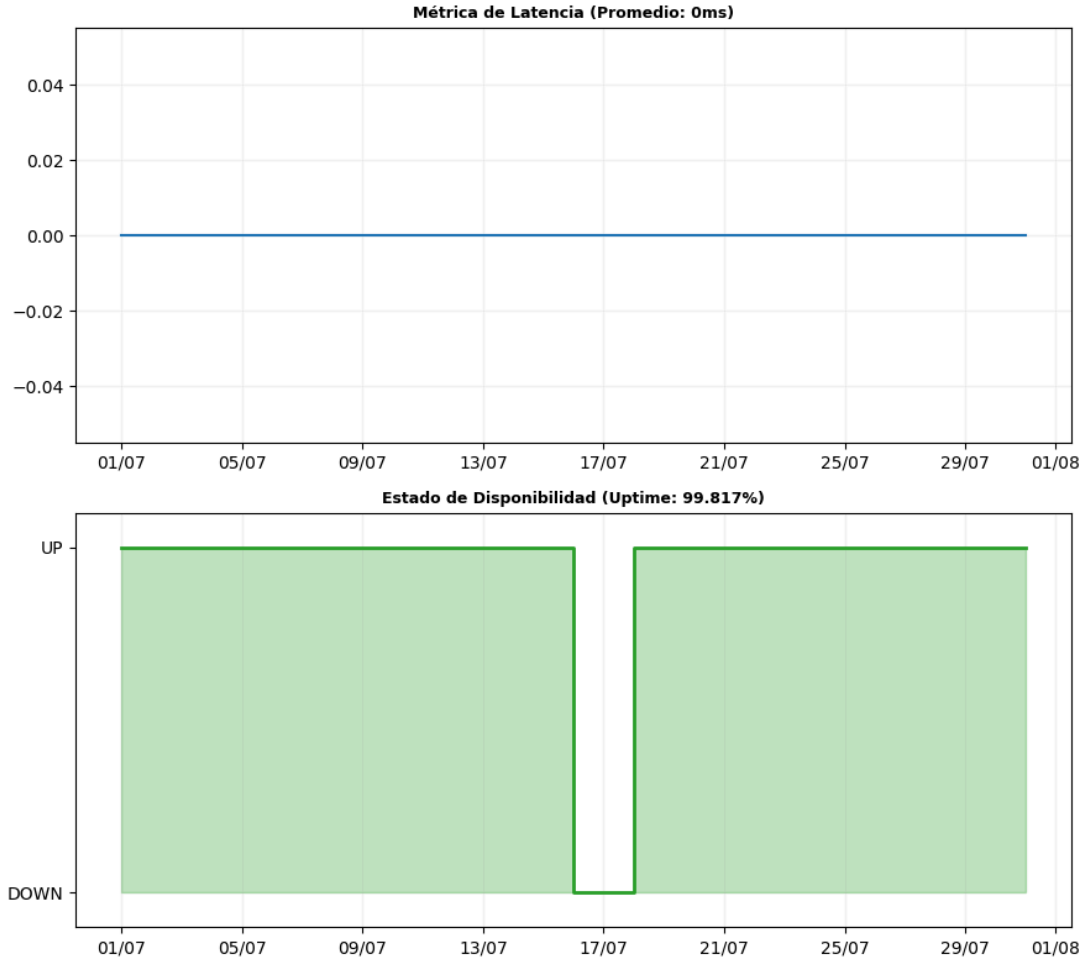


Figura 3. Métrica de latencia y disponibilidad de Gestor Documental (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 99,817% de disponibilidad, equivalente a 1 hora, 21 minutos y 41 segundos de indisponibilidad estimada. La bitácora contiene 3 eventos (3 Connection Timeout) y suma 1 hora, 21 minutos y 40 segundos de duraciones registradas. El evento individual más extenso ocurrió el 17/07/2026 a las 00:11 y duró 76,45 minutos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación: El resultado conserva una disponibilidad alta, pero el incidente del 16 y 17 de julio debe correlacionarse con dependencias y cambios compartidos. También se requiere recuperar la telemetría de latencia para contar con una visión integral del servicio.

4.4 Portal Vida

Endpoint: https://portalvida.positiva.gov.co

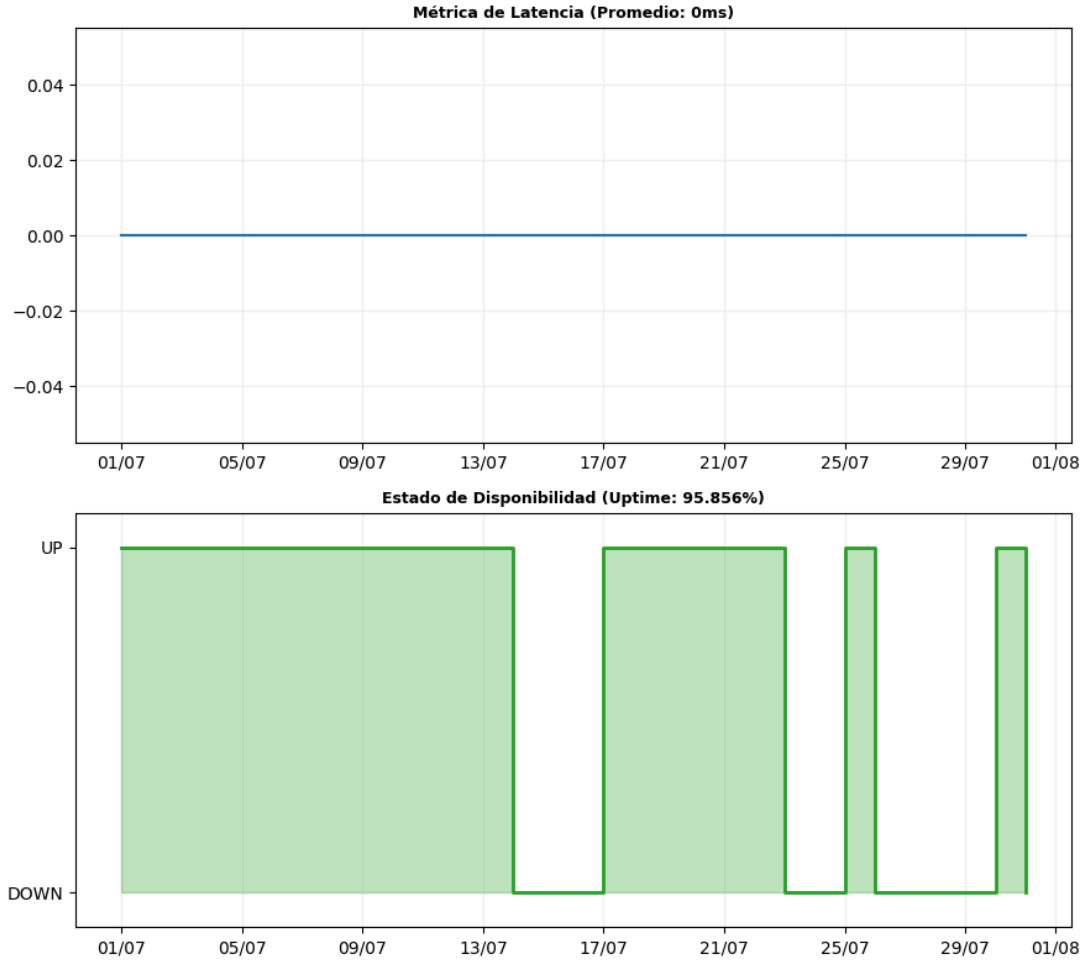


Figura 4. Métrica de latencia y disponibilidad de Portal Vida (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 95,856% de disponibilidad, equivalente a 30 horas, 49 minutos y 53 segundos de indisponibilidad estimada. La bitácora contiene 504 eventos (504 Connection Timeout) y suma 31 horas, 3 minutos y 17 segundos de duraciones registradas. El evento individual más extenso ocurrió el 29/07/2026 a las 23:28 y duró 9,32 minutos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación crítica: La disponibilidad de 95,856% y la concentración de 504 alertas evidencian inestabilidad sostenida. La suma de duraciones de la bitácora supera la indisponibilidad derivada del uptime, por lo que deben consolidarse alertas repetidas o solapadas en incidentes únicos y ejecutar análisis de causa raíz.

4.5 Conexión Positiva

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

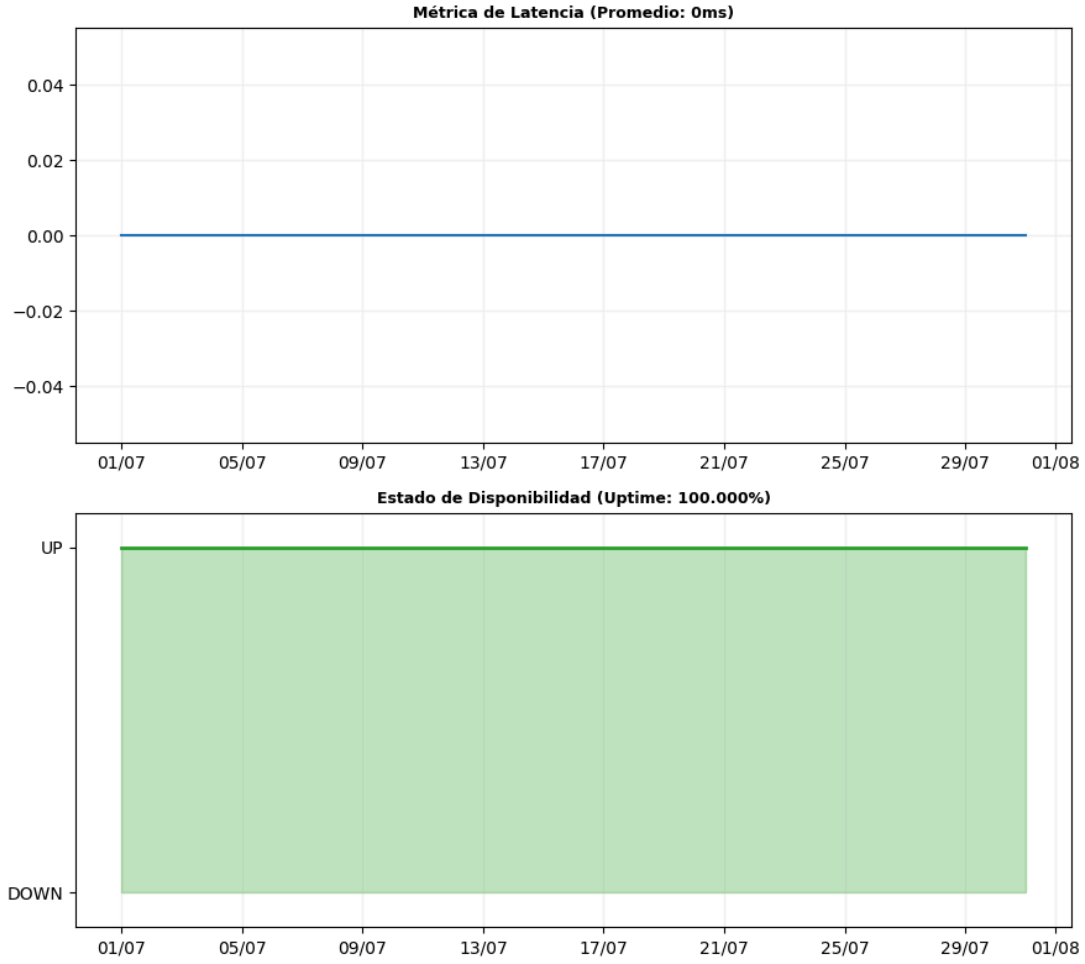


Figura 5. Métrica de latencia y disponibilidad de Conexión Positiva (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 100,000% de disponibilidad y no registró eventos durante julio. La indisponibilidad estimada fue de 0 horas, 0 minutos y 0 segundos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación: El comportamiento de disponibilidad fue estable durante el corte. Debe restablecerse o validarse la captura de latencia para complementar el uptime con una lectura real de desempeño y degradación.

4.6 Chat Vercel

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

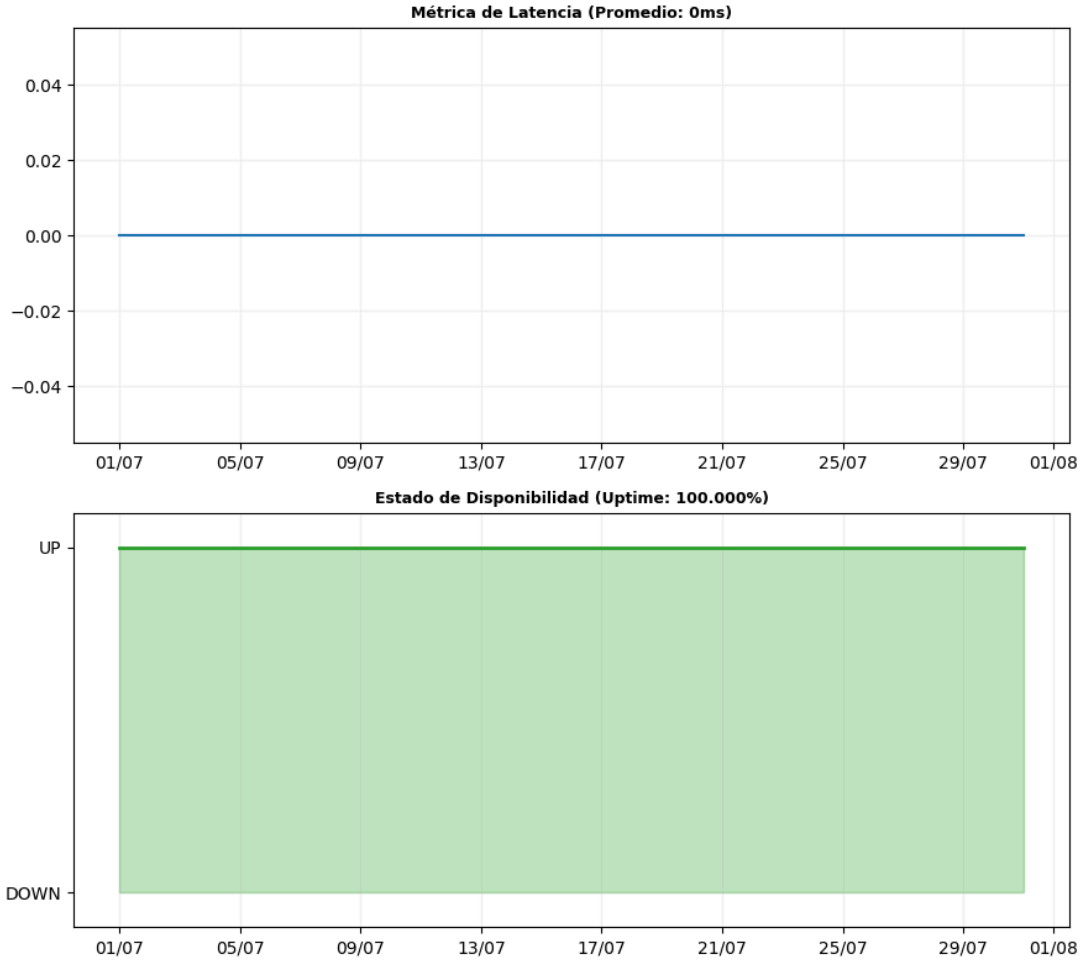


Figura 6. Métrica de latencia y disponibilidad de Chat Vercel (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 100,000% de disponibilidad y no registró eventos durante julio. La indisponibilidad estimada fue de 0 horas, 0 minutos y 0 segundos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación: El comportamiento de disponibilidad fue estable durante el corte. Debe restablecerse o validarse la captura de latencia para complementar el uptime con una lectura real de desempeño y degradación.

4.7 Portal Pensionados

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

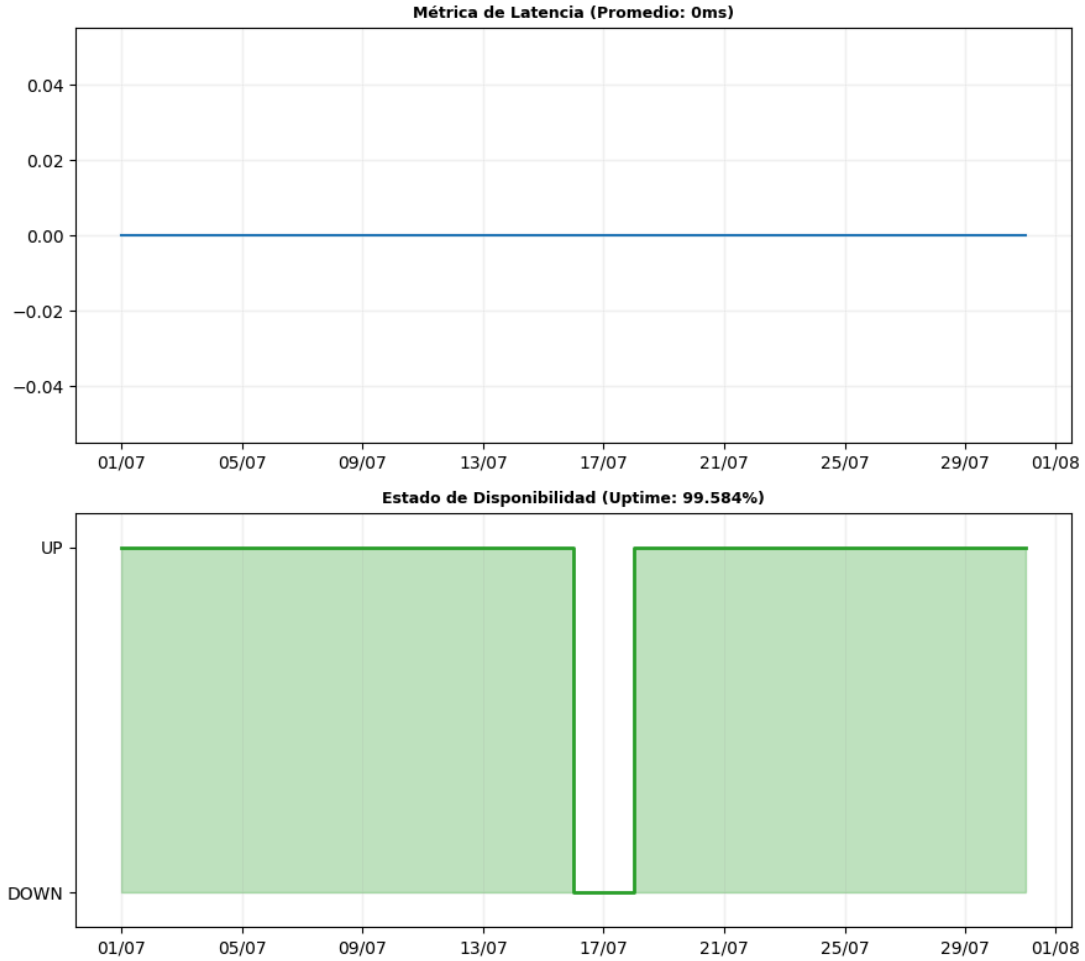


Figura 7. Métrica de latencia y disponibilidad de Portal Pensionados (01/07/2026 al 31/07/2026).

La URL alcanzó 99,584% de disponibilidad, equivalente a 3 horas, 5 minutos y 42 segundos de indisponibilidad estimada. La bitácora contiene 16 eventos (16 Connection Timeout) y suma 3 horas, 5 minutos y 34 segundos de duraciones registradas. El evento individual más extenso ocurrió el 17/07/2026 a las 00:11 y duró 76,47 minutos. La gráfica reporta una latencia promedio de 0 ms; este valor indica ausencia de muestras válidas de tiempo de respuesta y no debe interpretarse como desempeño instantáneo.

Evaluación: El resultado conserva una disponibilidad alta, pero el incidente del 16 y 17 de julio debe correlacionarse con dependencias y cambios compartidos. También se requiere recuperar la telemetría de latencia para contar con una visión integral del servicio.