ANEXO D

Comportamiento de Incidentes por grupo de atención de TI

Grupo de Atencion de TI	Total de Incidentes
ATENCION USUARIO FINAL - SOPORTE	5334
ATENCION USUARIO FINAL - GARANTIAS	721
SOPORTE INFRAESTRUCTURA	549
SISTEMA RECAUDACION (TRM)	463
OPERACION INFONATEL	450
Soporte Atención Usuario Final FANVIT	413
OPERACION CENTRO DE COMPUTO	393
SISTEMA CENTRO DE INFORMACION INFONAVIT (CII)	379
SISTEMA FISCALIZACION (SACI_SAFRE)	356
ATENCION USUARIO FINAL - PROVEEDOR	322
SOPORTE BASIS SAP	321
SISTEMA CARTERA	308
SOPORTE A LA PRODUCCION	287
SISTEMA WORK FLOW DE INSCRIPCION (WFI)	281
OPERACION PLANEACION A LA PRODUCCION	230
MONITOREO DE SEGURIDAD (CERTS-SOC)	223
SISTEMA PORTAL	201
OPERACION COMUNICACIONES	196
SISTEMA SAP FICO	181
Sistemas FANVIT	176
Sistema CRM	144
GESTION VPN	142
CONTROL DE ACCESO LÓGICO	129
SISTEMA TITULACION NOTARIAL (STN)	124
SOPORTE COMUNICACIONES	115
SISTEMA E-FLOW	108
SISTEMA OTORGAMIENTO DE CREDITO (SOC)	108
SEGURIDAD - INCIDENTES DE SEGURIDAD	100
Seguridad FANVIT	94
SISTEMA CRM-ADAI	88
SISTEMAS COBRANZA	85
SISTEMA AVALUOS Y RO	80
SISTEMA JURIDICO	80
ATENCION USUARIO FINAL - OFFICE 365	62
Soporte FANVIT	57
SISTEMA CECODI	52
SOPORTE TELEFONIA CISCO	52
SOPORTE INFONATEL	48

ANEXO D

Comportamiento de Incidentes por grupo de atención de TI

SISTEMA PRECALIFICACION	42
SISTEMA WORKFLOW INSTITUCIONAL	41
SISTEMA UNIDAD DE SOLUCION SOCIAL (USS)	40
SISTEMA MICROSITIOS	36
SISTEMA CONTROL	28
SISTEMA ARQUITECTURA E INGENIERÍA TI	27
SISTEMA ARC	25
SISTEMA REDES INFONAVIT	25
SISTEMA SUSTENTABILIDAD SOCIAL	24
SISTEMA EDUCACION	19
SOPORTE BASIS ADAI	19
SOPORTE INCIDENTES DE SEGURIDAD	19
SOPORTE SEGURIDAD INFORMATICA	17
seguridad	16
SISTEMA ADMINISTRACION SERVICIOS (SAS)	12
SISTEMA KIOSCOS	12
SOPORTE INFRAESTRUCTURA DE CIBERSEGURIDAD	12
SISTEMA RECAUDACION LEGACY	11
SISTEMA DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	9
SISTEMAS PORTAL INMOBILIARIO	9
SISTEMAS PORTAL EMPRESARIAL	8
SISTEMA PAGOS CREDITO / CANCELACIONES (PC)	5
Soporte Infraestructura FANVIT	5
OPERACION DE SEGURIDAD DE TI	4
SEGURIDAD OPERATIVA	3
SOPORTE INCIDENTES SEGURIDAD SAP	3
Soporte Red Telefonía FANVIT	3
SISTEMA ARIS	2
SISTEMA SICRE	2
SISTEMAS ME INTERESA UN CREDITO (MIUC)	2
SISTEMA CORRECCION OPERATIVA CARTERA	1
SISTEMA PLANEACION	1
SISTEMA RECAUDACION PAU	1
SISTEMA SECRETARIA GENERAL	1
SISTEMAS FIRMA ELECTRÓNICA	1
SISTEMAS ITFORIT	1
Soporte Red Datos FANVIT	1
Total general	13,939

ANEXO D

Comportamiento de Incidentes por grupo de atención de TI

Para fines de análisis del comportamiento, el período a contemplar es anual. Se presenta el análisis de comportamiento que va del 1 de septiembre del 2019 al 31 de agosto del 2020.