SOLINCES
Smart IT Solutions

Colombia Evaluadora
e-government for education

INFORME DE GESTIÓN DISTRITO DE CARTAGENA

No. 8 DE 10

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

No. CD-SED-PS-059-2023 y MODIFICATORIO No 1

PERIODO:
OCTUBRE 01 AL 31 DE 2023



Datos generales del contrato No. CD-SED-PS-059-2023 y Modificatorio No 1.

No. De Compromiso Presupuestal:
DP: 85
RP: 350 y 831

Fecha de contrato: 01 de marzo del 2023

Objeto del contrato:
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZADA, SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN "COLOMBIA EVALUADORA", PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE CARTAGENA.

Objeto del Modificatorio No. 1:
PRORROGAR EL PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO CD-SED-PS-059-2023 DETERMINÁNDOLO HASTA EL TREINTA (30) DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS (2023). ADICIONAR AL CONTRATO CD-SED-PS-059-2023 LA SUMA DE VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS ($28.593.857) M/CTE

Interventor:
DICKSON ACOSTA JULIO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO CÓDIGO 222 GRADO 41 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL

Numero de Póliza:
440-47-994000027354

Fecha de Iniciación: 9 de marzo del 2023

Fecha de Terminación: 30 de diciembre del 2023

TABLA DE CONTENIDO

INFORMACIÓN DE BENEFICIARIOS 4
GENERALIDADES DE LA EMPRESA 8
INTRODUCCIÓN 9
1. COMPONENTE ADMINISTRATIVO 9
1.1. Estructura Organizacional 9
1.2. Modalidad de trabajo 9
2. COMPONENTE JURIDICO 10
3. COMPONENTE FINANCIERO 11
4. COMPONENTE TÉCNICO 12
4.1. ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZADA 12
4.2. SOPORTE Y MESA DE AYUDA 15
4.2.1. SOPORTE VIRTUAL 15
4.2.2. JORNADAS DE ENTRENAMIENTOS 15
4.2.3. JORNADAS DE REENTRENAMIENTOS 15
4.2.4. JORNADAS DE CAPACITACIONES
Docentes – Estudiantes - Acudientes 20
4.2.5. JORNADAS DE ENTRENAMIENTOS
Funcionarios Secretaría de educación y Unaldes 21
CONCLUSIONES 22

INFORMACIÓN DE BENEFICIARIOS

ÍTEM	ESTABLECIMIENTO
1	INSTITUCION EDUCATIVA COLOMBIATON GUSTAVO PULECIO GOMEZ
2	COL. SUEÑOS Y OPORTUNIDADES JESUS MAESTRO
3	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS
4	ESCUELAS PROFESIONALES SALESIANAS
5	INSTITUCION EDUCATIVA BERNARDO FOEGEN
6	INSTITUCION EDUCATIVA DE BAYUNCA
7	INSTITUCION EDUCATIVA JUAN BAUTISTA SCALABRINI
8	INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL BUEN AIRE
9	INSTITUCION EDUCATIVA ROSEDAL
10	INSTITUCION EDUCATIVA SAN FELIPE NERI
11	INSTITUCION EDUCATIVA SANTA CRUZ DE ISLOTE
12	INSTITUCION EDUCATIVA CEAD SIMON BOLIVAR UNAD CARTAGENA
13	INSTITUCION EDUCATIVA ANTONIO NARIÑO
14	INSTITUCION EDUCATIVA CAMILO TORRES
15	INSTITUCION EDUCATIVA FERNANDO DE LA VEGA
16	INSTITUCION EDUCATIVA JOSE DE LA VEGA
17	INSTITUCION EDUCATIVA JOSE MANUEL RODRIGUEZ TORICES - INEM CARTAGENA
18	INSTITUCION EDUCATIVA JOSE MARIA CORDOBA DE PASACABALLOS
19	INSTITUCION EDUCATIVA LA LIBERTAD
20	INSTITUCION EDUCATIVA LICEO DE BOLIVAR
21	INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO
22	INSTITUCION EDUCATIVA MADRE GABRIELA DE SAN MARTIN
23	INSTITUCION EDUCATIVA MERCEDES ABREGO
24	INSTITUCION ETNOEDUCATIVA PEDRO ROMERO
25	INSTITUCION EDUCATIVA PROMOCION SOCIAL DE CARTAGENA
26	INSTITUCION EDUCATIVA REPUBLICA DEL LIBANO
27	INSTITUCION EDUCATIVA SANTA MARIA
28	INSTITUCION EDUCATIVA CLEMENTE MANUEL ZABALA

29	INSTITUCION EDUCATIVA ANA MARÍA VÉLEZ DE TRUJILLO
30	INSTITUCION EDUCATIVA AMBIENTALISTA CARTAGENA DE INDIAS
31	INSTITUCIÓN EDUCATIVA BERTHA SUTTNER
32	INSTITUCION EDUCATIVA DE PONTEZUELA
33	INSTITUCION EDUCATIVA EL SALVADOR
34	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FUNDACION PIES DESCALZOS
35	INSTITUCION EDUCATIVA HIJOS DE MARIA
36	INSTITUCION EDUCATIVA PLAYAS DE ACAPULCO
37	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN LUCAS
38	INSTITUCIÓN EDUCATIVA TIERRA BAJA
39	INSTITUCION EDUCATIVA 20 DE JULIO
40	INSTITUCION EDUCATIVA ALBERTO E FERNANDEZ BAENA
41	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIA SANTOS
42	INSTITUCION EDUCATIVA ARROYO DE PIEDRA
43	INSTITUCION EDUCATIVA BERTHA GEDEON DE BALADI
44	INSTITUCION EDUCATIVA CASD MANUELA BELTRAN
45	INSTITUCION EDUCATIVA CATORCE DE FEBRERO
46	INSTITUCION EDUCATIVA CIUDAD DE TUNJA
47	INSTITUCION EDUCATIVA CIUDADELA 2000
48	INSTITUCION EDUCATIVA CORAZON DE MARIA
49	INSTITUCION EDUCATIVA DE ARARCA
50	INSTITUCION EDUCATIVA DE FREDONIA
51	INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE ISLA FUERTE
52	INSTITUCION EDUCATIVA DE LA BOQUILLA
53	INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LETICIA
54	INSTITUCION EDUCATIVA DE SANTA ANA
55	INSTITUCION EDUCATIVA DE TERNERA
56	INSTITUCION EDUCATIVA DE TIERRA BOMBA
57	INSTITUCION EDUCATIVA DOMINGO BENKOS BIOHO
58	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FE Y ALEGRIA EL PROGRESO
59	INSTITUCION EDUCATIVA FE Y ALEGRIA LAS AMERICAS

60	INSTITUCIÓN EDUCATIVA FOCO ROJO
61	INSTITUCION EDUCATIVA FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
62	INSTITUCION EDUCATIVA FULGENCIO LEQUERICA VELEZ
63	INSTITUCION EDUCATIVA GABRIEL GARCIA MARQUEZ
64	INSTITUCION EDUCATIVA HERMANO ANTONIO RAMOS DE LA SALLE
65	INSTITUCION EDUCATIVA ISLAS DEL ROSARIO
66	INSTITUCION EDUCATIVA JOHN F KENNEDY
67	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ARTEL
68	INSTITUCION EDUCATIVA JUAN JOSE NIETO
69	INSTITUCION EDUCATIVA LA MILAGROSA
70	INSTITUCION EDUCATIVA LAS GAVIOTAS
71	INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS LOPEZ
72	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS FELIPE CABRERA DE BARU
73	INSTITUCION EDUCATIVA MADRE LAURA
74	INSTITUCION EDUCATIVA MANUELA BELTRAN
75	INSTITUCION EDUCATIVA MANUELA VERGARA DE CURI
76	INSTITUCION EDUCATIVA MANZANILLO DEL MAR
77	INSTITUCION EDUCATIVA MARIA AUXILIADORA
78	INSTITUCION EDUCATIVA MARIA CANO
79	INSTITUCION EDUCATIVA MARIA REINA
80	INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANDELA
81	INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA CONSOLATA
82	INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DEL PERPETUO SOCORRO
83	INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRA SRA DEL CARMEN
84	INSTITUCION EDUCATIVA NUESTRO ESFUERZO
85	INSTITUCION EDUCATIVA NUEVA ESPERANZA ARROYO GRANDE
86	INSTITUCION EDUCATIVA NUEVO BOSQUE
87	INSTITUCIÓN EDUCATIVA OLGA GONZALEZ ARRAUT
88	INSTITUCION EDUCATIVA OMAIRA SANCHEZ GARZON
89	INSTITUCION EDUCATIVA PUERTO REY
90	INSTITUCION EDUCATIVA RAFAEL NUÑEZ

91	INSTITUCIÓN EDUCATIVA REPUBLICA DE ARGENTINA
92	INSTITUCION EDUCATIVA SALIM BECHARA
93	INSTITUCION EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS
94	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JOSÉ CAÑO DEL ORO
95	INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JUAN DE DAMASCO
96	INSTITUCION EDUCATIVA SEMINARIO DE CARTAGENA
97	INSTITUCION EDUCATIVA SOLEDAD ACOSTA DE SAMPER
98	INSTITUCION EDUCATIVA SOLEDAD ROMAN DE NUÑEZ
99	INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA DE PASACABALLOS
100	INSTITUCION EDUCATIVA VALORES UNIDOS
101	INSTITUCION EDUCATIVA VILLA ESTRELLA
102	INSTITUCION EDUCATIVA POLITECNICO DEL POZON
103	INSTITUTO JUAN JACOBO ROUSSEAU
104	INSTITUTO METROPOLITANO DE C/GENA
105	INST. DE ENSEÑANZA MADDOX
106	CENTRO EDUCATIVO DE NIVELACIÓN CEN
107	COLEGIO LA SABIDURÍA
108	INSTITUTO SKINNER II - GUSTAVO CAFFIN
109	CORPORACIÓN TÉCNICA INSTITUTO ROCHY
110	INST. DOCENTE DEL CARIBE
111	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL EL RODEO
112	CORPORACION CENTRO EDUCATIVO RABY
113	FUNDACIÓN EL ROSARIO
114	CORPORACIÓN APRENDER CON ALEGRIA
115	CENTRO EDUCATIVO COMUNITARIO EDUCANDO PARA LA PAZ
116	CENTRO EDUCATIVO COMUNITARIO FUENTE VALORES
117	FUNDACIÓN INSTITUCIÓN EDUCATIVA FUNASER

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Periodo del Informe	**Octubre 01 al 31 de 2023.**
Número de Contrato	No. CD-SED-PS-059-2023
Nombre Contratista	SOLINCES SAS
Objetivo general del Contrato	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZADA, SOPORTE Y ACOMPAÑAMIENTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN "COLOMBIA EVALUADORA", PARA LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE CARTAGENA.
Programa	Programa de Educación mediada a través de tecnologías de la información y las comunicaciones-Tics
Nombre del proyecto	Transformación del aprendizaje, Inspirando, Creando y Diseñando con las Tecnologías de la información y las comunicaciones en las IEO y SED del Distrito de Cartagena de Indias.
Fecha de contrato	01 de marzo 2023
Fecha inicio Contrato	09 de marzo 2023
Fecha Finalización Contrato	30 de diciembre 2023
Plazo del contrato	9 meses y 22 días calendario
Ciudad de ejecución	Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias
Información de beneficiarios	117 ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DEL DISTRITO DE CARTAGENA

INTRODUCCIÓN

En el presente informe entregamos detalle de la gestión realizada durante el periodo octubre 01 al 31 de 2023, describiendo las actividades realizadas para dar cumplimiento a cada una de las responsabilidades contractuales.

Nuestro equipo permanece vigilante del cumplimiento de las responsabilidades contractuales y atentos a las recomendaciones que nos sean entregadas por parte del contratante.

1. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

1.1. Estructura Organizacional

Mantenemos la misma estructura reportada en informe anterior.

1.2. Modalidad de trabajo

Continuamos desarrollando operaciones remotamente, apoyándonos en herramientas tecnologías que no afectan la calidad de los servicios contratados.

2. COMPONENTE JURIDICO

Cumplimos con las modificaciones a póliza No. 440-47-994000027354, a favor del Distrito de Cartagena, según se indica en la CLÁUSULA 7 del modificatorio No 1, "En virtud de lo establecido en la Cláusula 7 del Contrato No. CD-SED-PS-059-2023, el Contratista deberá ampliar la garantía única constituida, como consecuencia de modificación en el plazo y/o valor del Contrato aquí efectuada, lo cual deberá efectuar dentro de los cinco (5) días siguientes al perfeccionamiento del presente modificatorio".

A continuación, detalles de las modificaciones realizadas a la garantía constituida:

Aseguradora	SEGUROS DEL ESTADO S.R.		
Número de Póliza	440-47-994000027354		
Fecha de Aprobación SED	29 DE MAYO DE 2023		
AMPAROS		**GARANTIA INICIAL**	**MODIFICACIONES REALIZADAS**
Cumplimiento del Contrato	Fecha Inicio	03/03/2023	03/03/2023
	Fecha Fin	25/05/2024	30/06/2024
	Valor Asegurado	$41.368.579,20	$44.227.964,90
Salarios y prestaciones	Fecha Inicio	03/03/2023	03/03/2023
	Fecha Fin	25/11/2026	30/12/2026
	Valor Asegurado	$20.684.289,60	$22.113.982,45
Calidad del servicio	Fecha Inicio	03/03/2023	03/03/2023
	Fecha Fin	25/05/2024	30/06/2024
	Valor Asegurado	$41.368.579,20	$44.227.964,90

Tabla No. 1: Garantía de Cumplimiento inicial y modificaciones realizadas (Modificatorio No. 1)
Fuente: Póliza de Garantía No. 440-47-994000027354 - SEGUROS DEL ESTADO S.R.

La póliza de garantía No. 440-47-994000027354 se encuentra modificada según datos en la tabla No. 1, la cual tuvo su correspondiente aprobación el 29 de mayo de 2023.

3. COMPONENTE FINANCIERO

El presupuesto contractual definido inicialmente en la cláusula 4 del contrato fue corregido en la cláusula 2 del modificatorio No 1 del mismo contrato, la cual expresa: **ADICIONAR** al Contrato **CD-SED-PS-059-2023** la suma de **VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS ($28.593.857) M/CTE**. Con ocasión a lo esgrimido en la parte considerativa, se deberá modificar el valor y forma de pago del Contrato **CD-SED-PS-059- 2023**, para lo cual la Cláusula 4 del Clausulado Anexo al Contrato Electrónico, quedará así: "**CLÁUSULA 4 – VALOR Y FORMA DE PAGO:** 4.1. **VALOR**. El valor del Contrato asciende a la suma de **CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS ($442.279.649) M/CTE.** Este valor comprende todos los gastos directos e indirectos en que incurra el Contratista con ocasión al Contrato.

Adjuntamos factura electrónica **No 689**, que atiende lo dispuesto en la cláusula 2 del modificatorio No 1 del contrato, para lo cual la Cláusula 4 numeral 4.2 del Clausulado Anexo al Contrato Electrónico, quedará así: " **La forma de pago** del contrato será la siguiente: Para el Ítem 1, nueve (09) cuotas iguales, por valor de $28.593.857 mes vencido, y una (01) última cuota, por valor de $20.873.516 a la finalización del plazo de ejecución del Contrato. Para los Ítems 2 y 3, de acuerdo con la prestación efectiva de los servicios, certificada por el Supervisor del Contrato.

DETALLE DEL OCTAVO PAGO (8 DE 10)

Ítem	Concepto y forma de pago – (Cláusula 2 del Modif No 1 que modifica la cláusula 4, numeral 4.2).	Cantidad / Unidad	Factura emitida No 681 / Cuota 8
1	Administración especializada y puesta en producción del sistema de información Cartagena evaluadora en los servidores de aplicaciones y base de datos (incluye despliegue de correcciones y crecimiento según demanda en infraestructura).	1 Und.	$28.593.857
Total Factura No 689 (pago 8 de 10)			**$28.593.857**

Tabla No. 2: Detalle del octavo pago (8 de 10).
Fuente: Departamento contable – Solinces SAS.

4. COMPONENTE TÉCNICO

4.1. ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZADA

Compromete las actividades descritas en informes anteriores, las cuales, permiten hacer seguimiento a los recursos comprometidos en la Infraestructura tecnológica que soporta a Colombia Evaluadora.

Permanecen vigentes y habilitados los recursos de software y hardware, indicados en informe No. 1, que sirven de apoyo para realizar el monitoreo 24/7 a la infraestructura tecnológica habilitada para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales. Durante el periodo de este informe, se presentó 1 fallo en la plataforma, el cual fue atendido y solucionado correctamente el mismo día:

RELACIÓN DE FALLOS ATENDIDOS
PERIODO: OCTUBRE 01 AL 31 DE 2023

Fallo No.	Número Incidencia	Título	En relación con	Estado	Nombre De Contacto	Categoría	Fecha de creación y cierre
1	TT147	Se presenta caída de la plataforma por (10min).	Institución Educativa Luis Felipe Cabrera	Cerrada	Neris Simanca	Nivel 2	21/10/2023 21/10/2023

Tabla No. 3: Relación de fallos atendidos durante el periodo: octubre 01 al 31 de 2023.
Fuente: Servicio al cliente – Solinces SAS.

En total **7.150** usuarios transitaron con normalidad por Colombia evaluadora, registrando **42.737** accesos en este periodo. Hubo disminución del 29% en cuanto a la cantidad de accesos con respecto al periodo anterior, debido a que se tuvo una (1) semana de receso institucional en octubre y durante el mes anterior se trabajó en la generación de informes académicos.

RESUMEN COMPARATIVO DE ACCESOS A COLOMBIA EVALAUDORA POR ROL DE USUARIO PERIODO: SEPTIEMBRE VS OCTUBRE DE 2023

ROL	Cantidad de accesos reportados de Septiembre 01 al 30 de 2023		Cantidad de accesos reportados de octubre 01 al 31 de 2023	
	Cantidad de usuarios que transitaron en la plataforma	Cantidad de acceso a la plataforma	Cantidad de usuarios que transitaron en la plataforma	Cantidad de acceso a la plataforma
ESTUDIANTE	8.442	32.796	3.856	14.930
DOCENTE	3.204	19.371	2.839	21.372
ACUDIENTE	35	185	20	64
JEFE DE SISTEMA	118	2.684	115	2.041
COORDINADOR	173	2.352	170	2.204
RECTOR	45	794	42	611
AUXILIAR ADMIN	102	1.831	103	1.465
PSICO-ORIENTADOR	2	7	1	3
JEFE DE ÁREA	3	50	4	47
TOTAL	**12.127**	**60.070**	**7.150**	**42.737**

Tabla No. 4: Resumen comparativo de accesos a Colombia evaluadora por Rol de usuario periodo: (septiembre vs octubre de 2023)
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

Con el propósito de realizar los aprovisionamientos tecnológicos y optimizar los procesos académicos de fin de año, ejecutamos ventana de mantenimiento según programación compartida con los usuarios vía correo electrónico y mensaje en la misma plataforma:

- Inicio mantenimiento: viernes, 06-10-2023 a las 18:00 horas
- Suspensión de mantenimiento: domingo, 08-10-2023 a las 23:59 horas
- Habilitada nuevamente: lunes, 09-10-2023 a las 00:00 horas hasta el jueves, 12-10-2023 a las 17:59 horas
- Retoma mantenimiento: jueves, 12-10-2023 a las 18:00 horas
- Finaliza mantenimiento: lunes, 16-10-2023 a las 23:59 horas

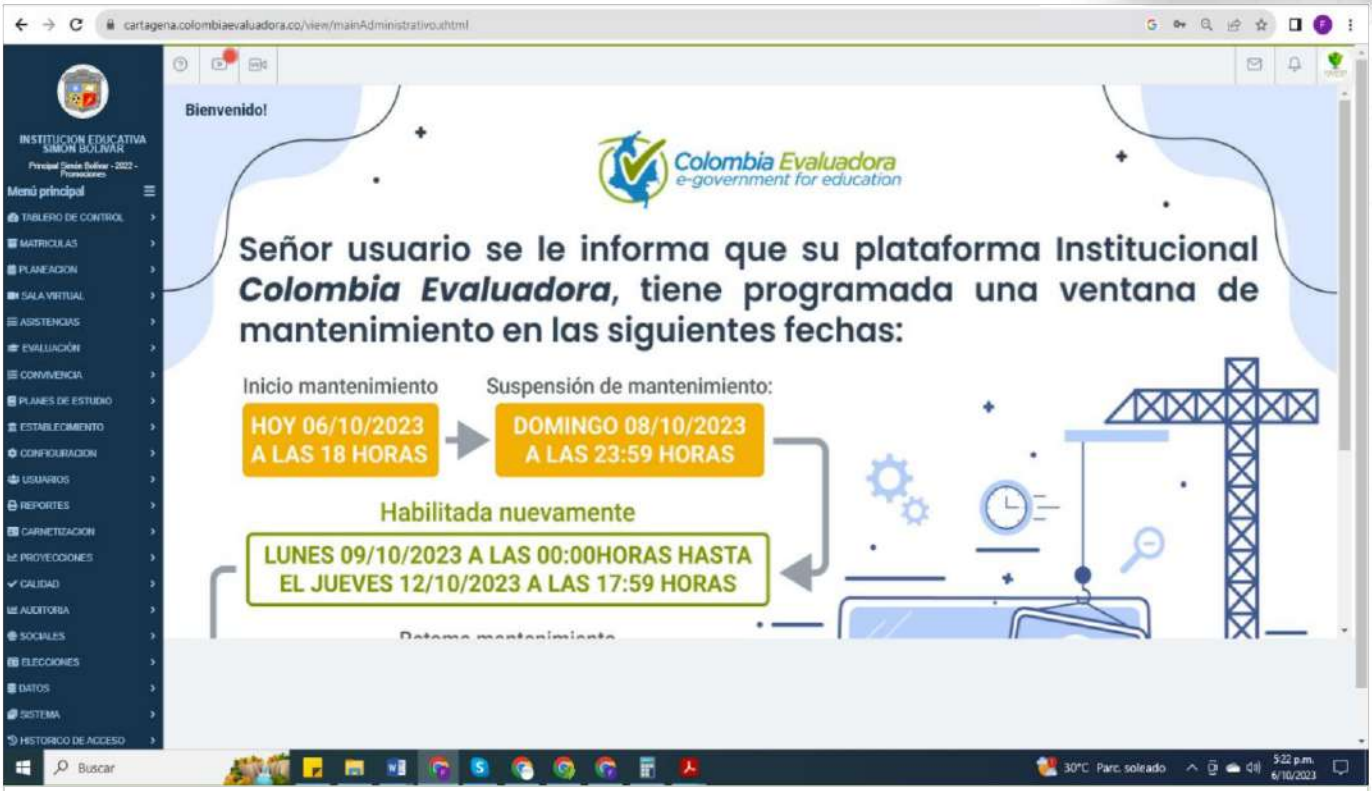


Imagen No. 1: Aviso en Colombia evaluadora, acerca de la ventana de mantenimiento programada.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

Auditorías de cumplimiento realizadas, indican un aprovechamiento del 99% según los 115 establecimientos que están configurados y que deben usufructuar los servicios entregados. Este porcentaje obedece a que se están presentando atrasos en 3 establecimientos educativos:

- INSTITUTO JUAN JACOBO ROUSSEAU, no está utilizando los servicios entregados.
- CENTRO EDUCATIVO DE NIVELACIÓN CEN, tiene calificaciones parciales en el primer periodo de evaluación.
- FUNDACIÓN EL ROSARIO, tiene calificaciones parciales en el primer periodo de evaluación.

Dado lo anterior, generamos alerta para que se realice el respectivo seguimiento desde la mesa de ayuda, la cual está siendo atendida desde la Secretaría de educación por el funcionario Cesar Vásquez.

EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO



Anexo 1: Estado de servidores.
Anexo 2: Reporte de Backups ejecutados.
Anexo 3: Reportes de crecimiento en Base de Datos.
Anexo 4: Historial de Accesos a Colombia Evaluadora.
Anexo 5: Reporte de sesiones de trabajo.
Anexo 6: Resumen de accesos por establecimiento y Rol de usuario.
Anexo 7: Resumen detallado de auditorías realizadas para los 117 establecimientos educativos.
Anexo 8: Auditorias generadas en Colombia evaluadora para los 117 establecimientos beneficiarios. Ver drive compartido:
https://drive.google.com/drive/folders/14Q60vgIamVyazuWqw3Pw_pCy7LpSlalj?usp=drive_link

4.2. SOPORTE Y MESA DE AYUDA

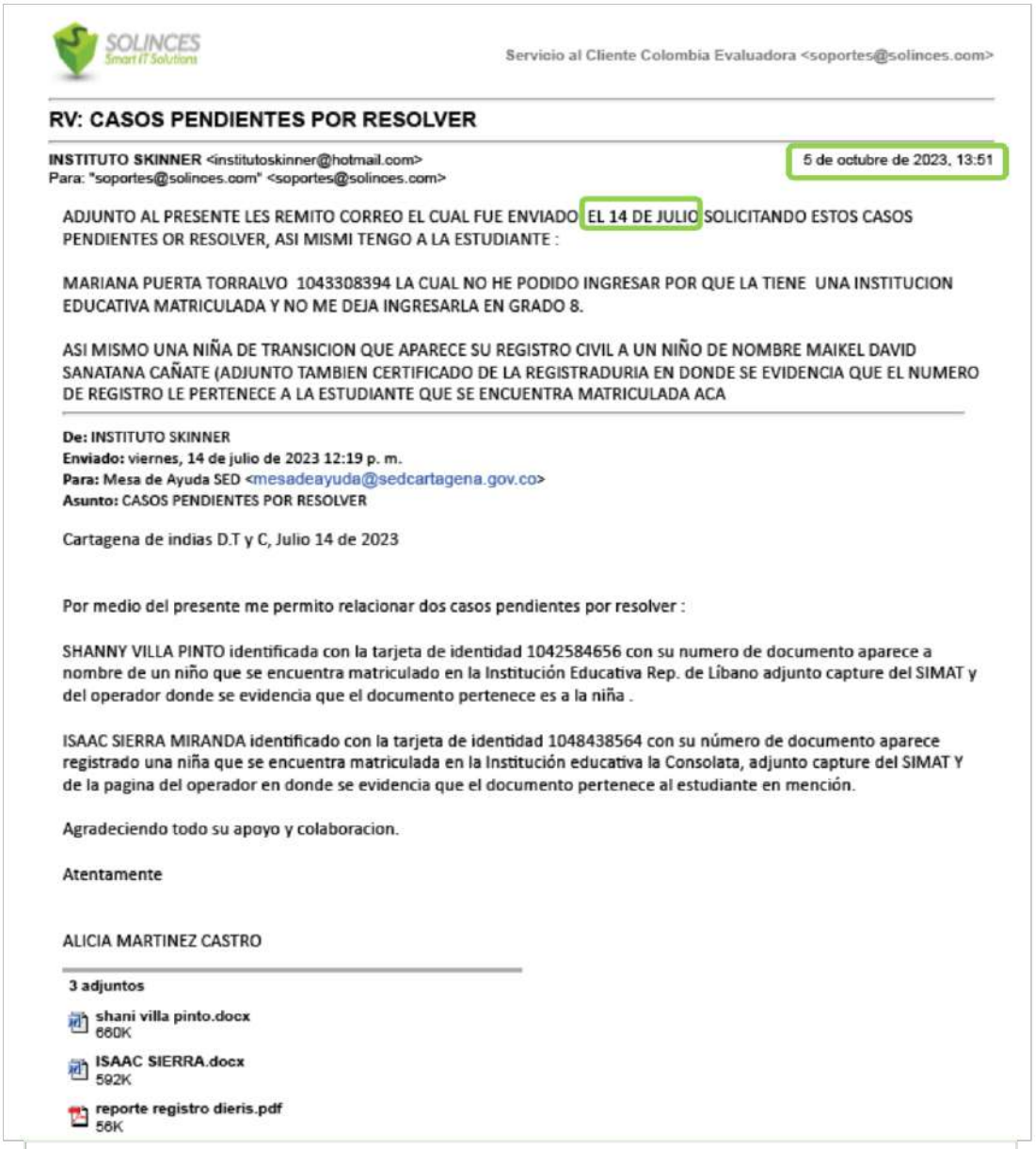
Ejecución de actividades concernientes al soporte y mesa de ayuda, cumplidos según se reporta a continuación:

4.2.1. SOPORTE VIRTUAL
4.2.2. JORNADAS DE ENTRENAMIENTOS
4.2.3. JORNADAS DE REENTRENAMIENTOS

La ejecución de las actividades concernientes al soporte y mesa de ayuda, fueron cumplidas al 100% durante el periodo contratado (marzo 09 a junio 12), según consta en informes anteriores.

Hemos recibido solicitudes de usuarios requiriendo apoyo y/o atención operativa (nivel 1), estas, han sido re-direccionadas a los canales liderados por el Sr Cesar Vásquez, funcionario SED.

De igual manera consideramos pertinente compartir en este informe, comentarios de 4 establecimientos educativos que han expresado incomodidad con los tiempos de respuesta en atención a las peticiones que radican, precisando celeridad en los canales establecidos para la entrega en el servicio de asistencia y soporte (chat web y correo electrónico):



SOLINCES Smart IT Solutions

Servicio al Cliente Colombia Evaluadora <soportes@solinces.com>

RV: CASOS PENDIENTES POR RESOLVER

INSTITUTO SKINNER <institutoskinner@hotmail.com>
Para: "soportes@solinces.com" <soportes@solinces.com>

5 de octubre de 2023, 13:51

ADJUNTO AL PRESENTE LES REMITO CORREO EL CUAL FUE ENVIADO EL 14 DE JULIO SOLICITANDO ESTOS CASOS PENDIENTES OR RESOLVER, ASI MISMI TENGO A LA ESTUDIANTE :

MARIANA PUERTA TORRALVO 1043308394 LA CUAL NO HE PODIDO INGRESAR POR QUE LA TIENE UNA INSTITUCION EDUCATIVA MATRICULADA Y NO ME DEJA INGRESARLA EN GRADO 8.

ASI MISMO UNA NIÑA DE TRANSICION QUE APARECE SU REGISTRO CIVIL A UN NIÑO DE NOMBRE MAIKEL DAVID SANATANA CAÑATE (ADJUNTO TAMBIEN CERTIFICADO DE LA REGISTRADURIA EN DONDE SE EVIDENCIA QUE EL NUMERO DE REGISTRO LE PERTENECE A LA ESTUDIANTE QUE SE ENCUENTRA MATRICULADA ACA

De: INSTITUTO SKINNER
Enviado: viernes, 14 de julio de 2023 12:19 p. m.
Para: Mesa de Ayuda SED <mesadeayuda@sedcartagena.gov.co>
Asunto: CASOS PENDIENTES POR RESOLVER

Cartagena de indias D.T y C, Julio 14 de 2023

Por medio del presente me permito relacionar dos casos pendientes por resolver :

SHANNY VILLA PINTO identificada con la tarjeta de identidad 1042584656 con su numero de documento aparece a nombre de un niño que se encuentra matriculado en la Institución Educativa Rep. de Líbano adjunto capture del SIMAT y del operador donde se evidencia que el documento pertenece es a la niña .

ISAAC SIERRA MIRANDA identificado con la tarjeta de identidad 1048438564 con su número de documento aparece registrado una niña que se encuentra matriculada en la Institución educativa la Consolata, adjunto capture del SIMAT Y de la pagina del operador en donde se evidencia que el documento pertenece al estudiante en mención.

Agradeciendo todo su apoyo y colaboracion.

Atentamente

ALICIA MARTINEZ CASTRO

3 adjuntos

shani villa pinto.docx
660K

ISAAC SIERRA.docx
592K

reporte registro dieris.pdf
56K

Imagen No. 2: Correo remitido por el Instituto Skinner el 05 de octubre, indicando no tener respuesta de los casos enviados al correo mesadeayuda@sedcartagena.gov.co.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

SOLINCES
Smart IT Solutions

Servicio al Cliente Colombia Evaluadora <soportes@solinces.com>

No contestación de correo

Jose Carlos García Martínez <jose.garcia@jorgeartel.edu.co>
Para: soportes@solinces.com

9 de octubre de 2023, 10:00

Buenos días.

El viernes escribí el siguiente mensaje al correo mesadeayuda@sedcartagena.gov.co y no fue contestado:

"Mi nombre es Jose García y soy coordinador de la IE Jorge Artel. En estos momentos estamos presentando problemas en la plataforma con algunos docentes que manifiestan que se está cambiando la nota final que ellos establecieron inicialmente.

Es importante, en este aspecto, que tengan en cuenta que nuestra institución opera con un sistema de evaluación institucional cualitativo, por ende, no automatizamos los periodos para que la plataforma arroje la definitiva porque se ha observado algunas inconsistencias. Ilustro lo anterior con el siguiente ejemplo: un docente pone en el primer periodo bajo, en el segundo bajo y el tercero básico, si automatiza el estudiante obtiene por regla de la plataforma básico; pero hay ocasiones en las que el docente, por criterio propio, pone para este caso bajo.

Requerimos solución al inconveniente del cambio de nota final, para lo cual señalo algunos docentes a los que se les presenta este problema:

Gloreine Gomez Fontalvo: en los grados 11A, 11B, 10A, 10B, 10C y 7C se ha modificado la nota final de todos aquellos estudiantes que obtuvieron dos periodos en desempeño bajo y uno en básico. Sucedió que calificó nota final en bajo y guarda los cambios el día 5 de octubre; revisa el 6 de octubre y todos los estudiantes tenían desempeño en básico.

Cedula: 1048213845
Celular: 3014310022

Julio Cesar Noble Pérez: en los grados 9A, 8A, 8B, 8C, 7A, 7B, 7C, 7D, 6A, 6B, 6C y 6D se cambiaron las notas finales registradas. Estudiantes que habían perdido dos de los periodos y se habían reportado en desempeño bajo, el día 6 de octubre aparecen en básico.

Estudiantes que perdieron uno de los periodos y que habían ganado en el reporte final, están apareciendo en desempeño bajo. Igualmente cambios en las notas alto y superior de los estudiantes.

En resumen, están apareciendo las notas modificadas y no las que se guardaron. El docente señala que el 6 de octubre se corrigen las notas y se descargan los consolidados como evidencia.

Sugheydis Velandia Pacheco: en los grados séptimo E, séptimo F, 9B, 8B y los 10° se modificaron las notas finales de algunos estudiantes. Estas notas fueron ingresadas desde el 4 de octubre y al revisarlas el 6 de octubre se observan cambios.

Al finalizar el trabajo señala que descargo los consolidados.

Deimer Sierra: en los sextos, 8C, 9A y 9C los estudiantes que tienen un periodo en básico les está apareciendo la definitiva en básico. Apunta que este proceso se hizo sin automatiza.

Descargo el PDF después de subir notas.

Agradezco que puedan resolver esta situación"

Agradezco que puedan darme respuesta.

Imagen No. 5: Correo remitido por la Institución educativa Jorge Artel el 09 de octubre, indicando no tener respuesta de los casos enviados al correo mesadeayuda@sedcartagena.gov.co.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

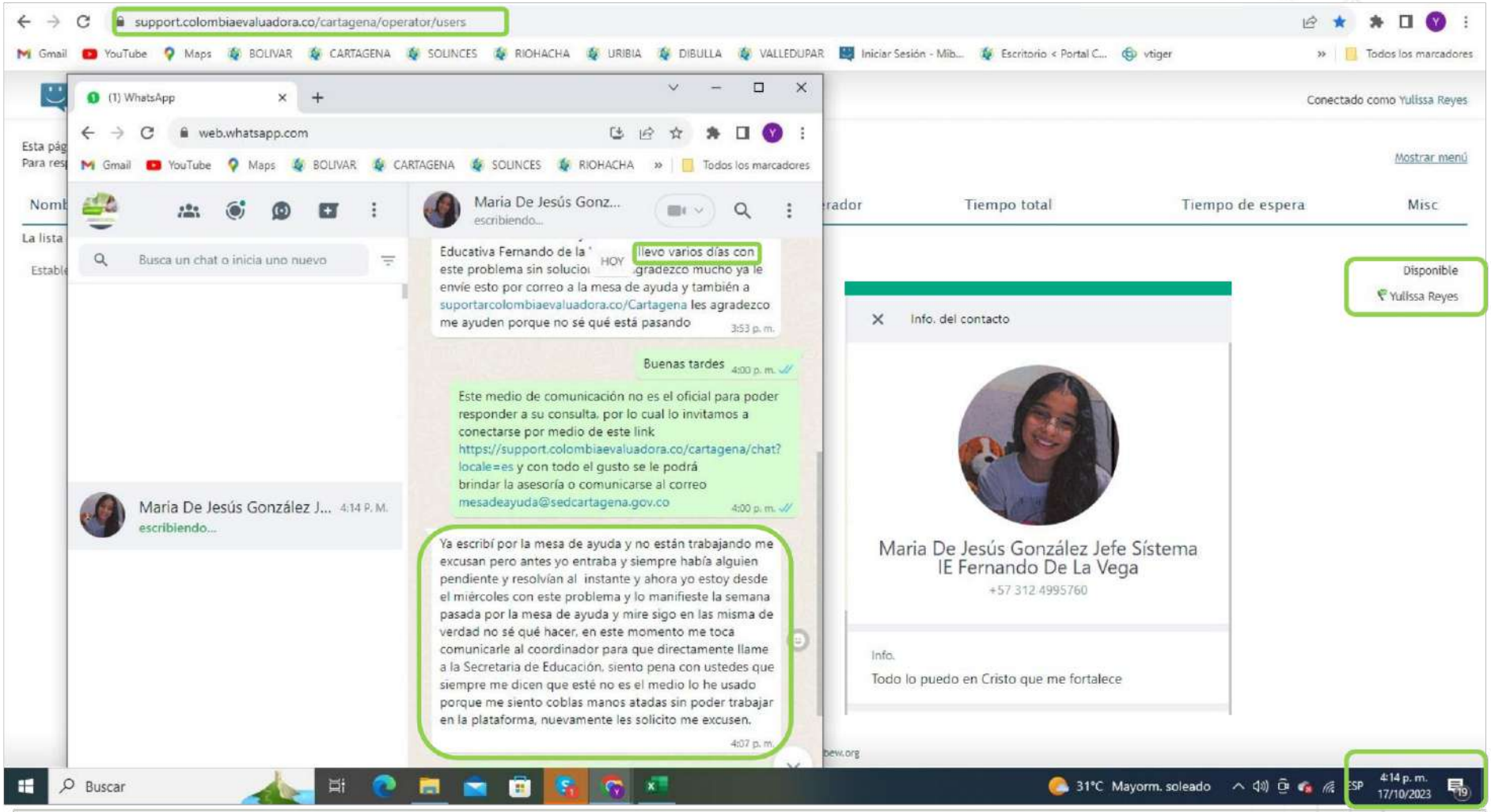


Imagen No. 6: Mensaje de WhatsApp recibido de usuaria María González de la I. E. Fernando de La Vega el 17 de octubre, donde expresan que no hay asesor conectado en chat.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

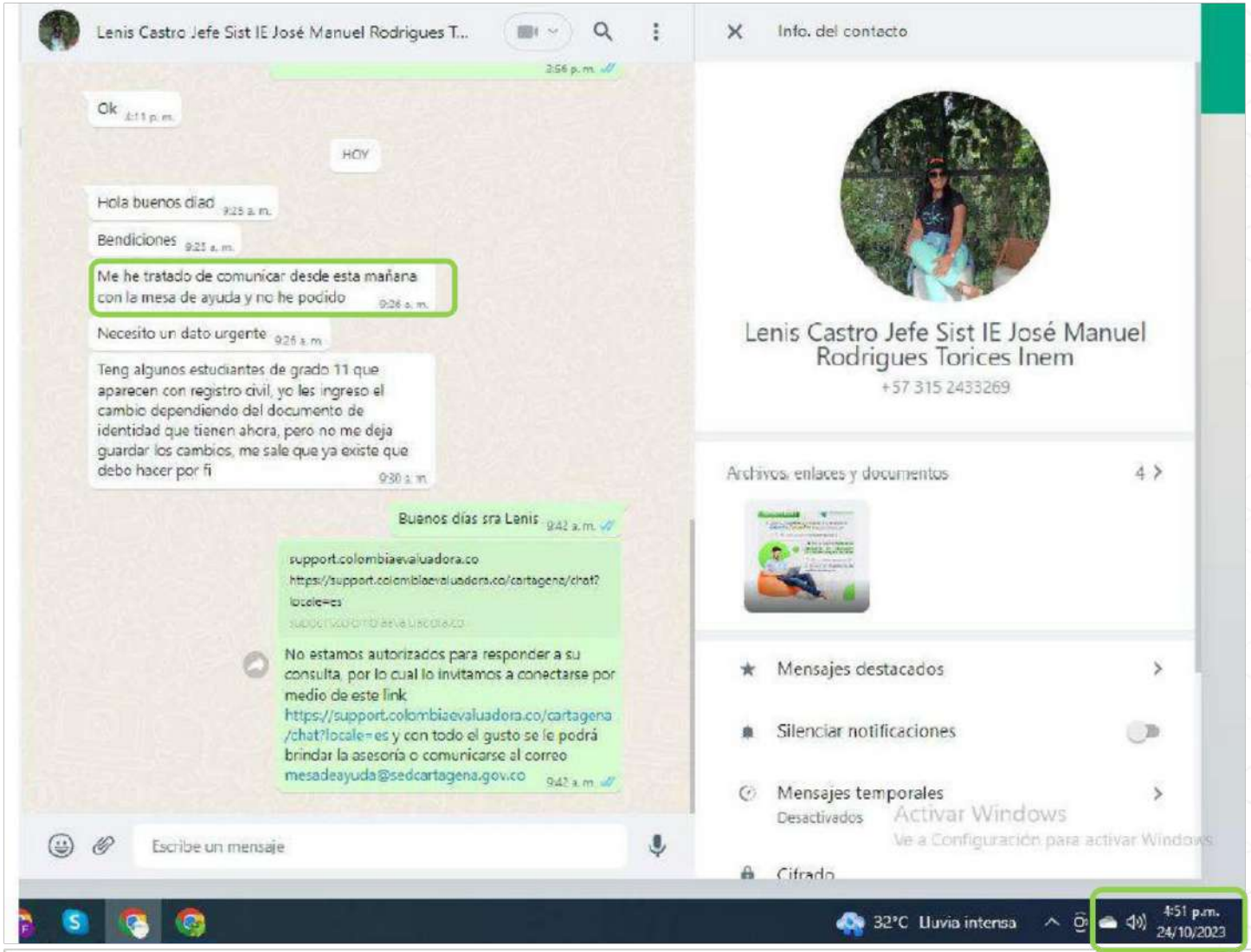


Imagen No. 7: Mensaje de WhatsApp recibido de usuaria Lenis Castro de la I. E. José Manuel Rodríguez Torices – INEM, el 24 de octubre, donde expresan que trata de comunicarse en la mesa de ayuda (chat) y no obtiene respuesta.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

SOLINCES
Smart IT Solutions

Sugerimos tener en cuenta lo anterior y tomar medidas, a fin de evitar traumas en los procesos que los establecimientos deben adelantar en la plataforma, para llevar a cabo de manera organizada y oportuna el cierre del presente periodo académico 2023. Es usual que el alto volumen de información y múltiples procesos que se manejan al interior de la plataforma, por todos los roles de usuario demanden mayor soporte, toda vez que, cualquier equivocación u omisión por parte de un usuario afecta la información del resto, reflejándose en el cierre anual.

4.2.4. JORNADAS DE CAPACITACIONES
Docentes – Estudiantes - Acudientes

3.0

La cláusula 5, numeral 29 del contrato obliga a "*Realizar por lo menos tres jornadas de capacitación (Presencial o a través de los medios digitales) en cada institución educativa en el uso de la plataforma a estudiantes, padres de familia y docentes*".

A corte de este informe el material audiovisual se encuentra listo y disponible en nuestro canal de YouTube y portal web:



Imagen No. 8: Canal de Youtube disponible para subir el material a compartir con los establecimientos.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

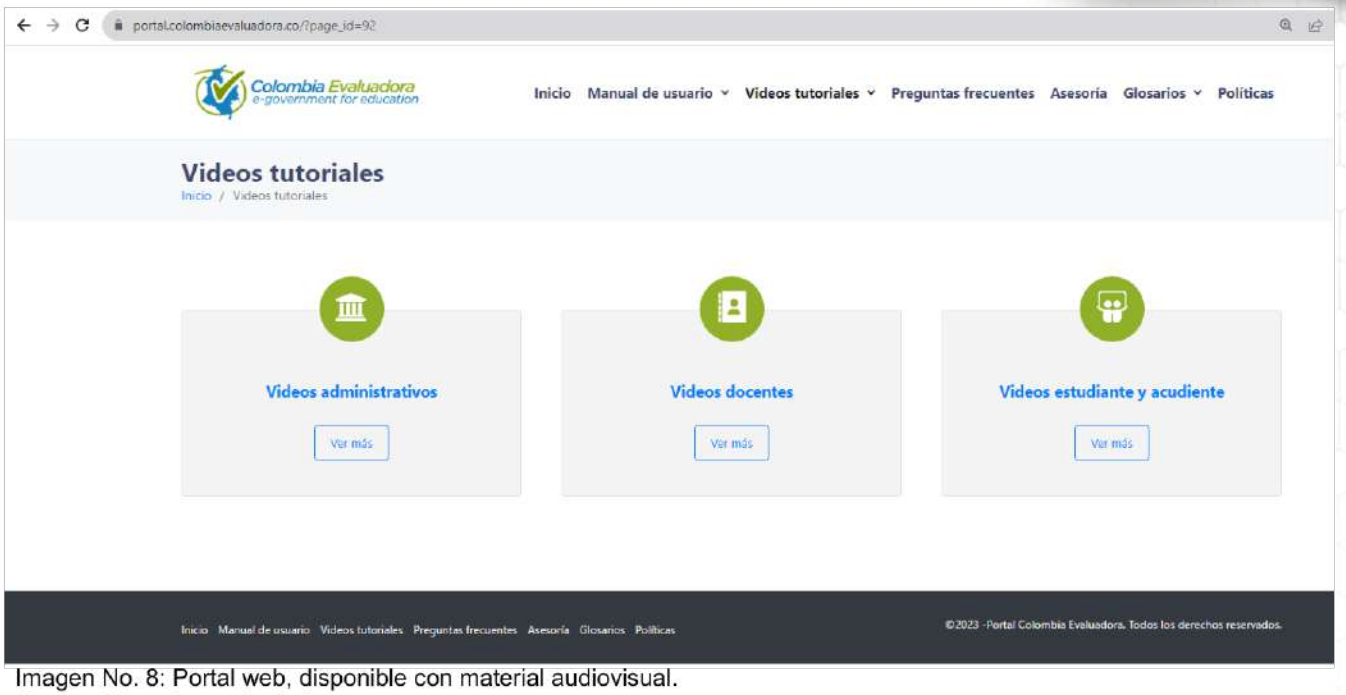


Imagen No. 8: Portal web, disponible con material audiovisual.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

4.2.5. JORNADAS DE ENTRENAMIENTOS
Funcionarios Secretaría de educación y Unaldes

Conforme a lo dispuesto en la cláusula 5, numeral 22 "*Realizar entrenamiento a los funcionarios de la Secretaria de Educación y Unaldes en el manejo de la plataforma y manejo de indicadores de la misma para la toma de decisiones*" y numeral 24 "*Realizar cursos virtuales*".

Continuamos atentos a la confirmación de fecha, para la debida programación de jornada de entrenamiento a funcionarios de UNALDES, tal como solicitamos en correo enviado el 20 de septiembre de 2023 y reenviado el 04 de octubre.

CONCLUSIONES

Las cifras completadas hasta este corte, dan cuenta del cumplimiento en cada una de las actividades contractuales, nótese los valores reportados mes a mes para cada una de las actividades ejecutadas, que acontinuación relacionamos:

CONSOLIDADO DE CIFRAS CORRESPONDIENTES A ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN ESPECIALIZADA – CAPACITACIONES (DOCENTES – ESTUDIANTES – ACUDIENTES)
PERIODO: MARZO 09 A OCTUBRE 31 DE 2023

Actividades contractuales	Meses ejecutados							
	Marzo	Abril	Mayo	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct
Cantidad de Backups	24	36	32	34	36	35	34	36
Incremento en base de datos	3.04T	3.06T	3.20T	3.20T	3.07T	3.09T	3.07T	3.08T
Cantidad de usuarios que transitaron en la plataforma	3.027	4.237	15.366	9.615	4.334	13.835	12.127	7.150
Cantidad de acceso a la plataforma.	9.429	24.411	105.504	54.312	21.213	96.670	60.070	42.737
Jornadas de capacitación a funcionarios docentes, estudiantes y acudientes.	12	93	0	0	25	0	5	0

Tabla No. 5: Comparativo de cifras correspondientes a actividades de administración especializada – servicios de soporte y asistencia a usuarios. Periodo marzo 09 a octubre 31 de 2023.
Fuente: Mesa de ayuda Solinces

Compartimos representación gráfica de los datos consignados en la tabla No. 5:

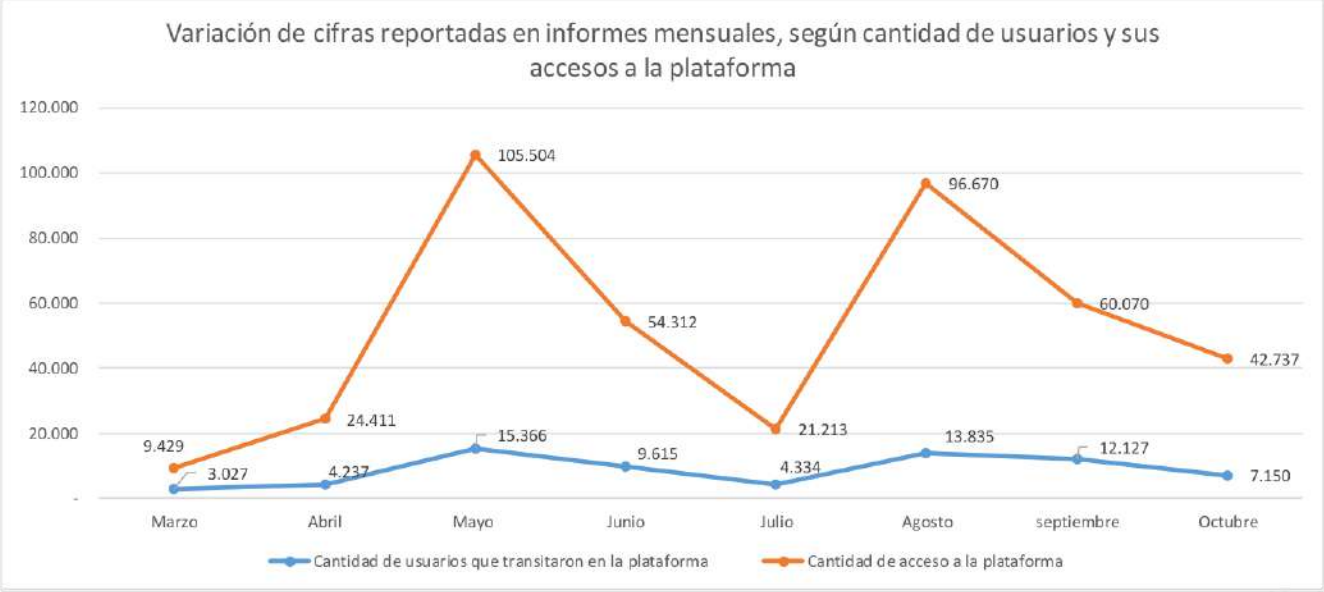


Gráfico No. 1: Variación de cifras reportadas en informes mensuales, según cantidad de usuarios y sus accesos a la plataforma. Periodo marzo 09 a octubre 31 de 2023.
Fuente: Mesa de ayuda y área técnica Solinces SAS.

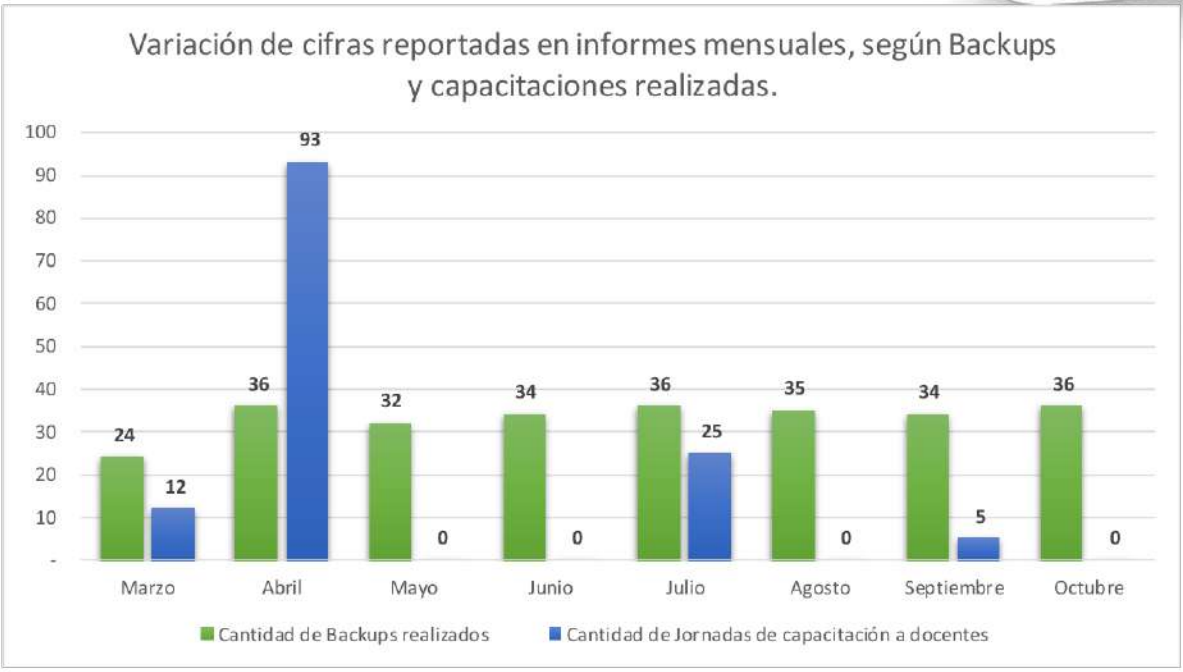


Gráfico No. 2: Variación de cifras reportadas en informes mensuales, según Backups y capacitaciones realizadas.
Fuente: Mesa de ayuda y área técnica Solinces SAS.

Continuaremos con la ejecución de las actividades contractuales que nos competen, dispuestos a acatar las sugerencias y peticiones que la administración nos comunique.

Cordialmente.

Gina Patricia Muñoz Guzmán
REPRESENTANTE LEGAL SOLINCES SAS
Cel.: 3160474793 / Web: www.solinces.com