Bogotá, 1 de febrero del 2024

Señores
INTENALCO
Colombia

Asunto: Informe de usabilidad del sistema para la Permanencia (Adviser AT).

El acompañamiento brindado durante este período de tiempo incorpora un conjunto de servicios y actividades de administración y soporte que se deben llevar a cabo para lograr el apropiado funcionamiento de la herramienta en el día a día.

Este acompañamiento tiene dos servicios, el primero es el soporte en administración funcional y el segundo es el soporte en administración técnica.

1. **Soporte en administración funcional**

Este servicio se encarga de brindar un soporte/ayuda a los usuarios finales a los que va destinado el servicio en todos los temas referentes a la operación de la herramienta como el registro, seguimiento, caracterización y demás funcionalidades.

Los siguientes servicios son los que provee este componte:

- Asistencia telefónica en dudas e inquietudes de cualquiera de los usuarios finales.
- Canal directo de comunicación por WhatsApp.
- Reuniones virtuales para resolver dudas funcionales.
- Máximo cuatro capacitaciones virtuales de 2 horas a usuarios finales durante el período del soporte.

A continuación, se describe la usabilidad del sistema durante el período del **1 al 31 de enero del 2024**.

Tabla 1. Indicadores generales.

Para el mes de enero no se realizó el registro de información.

Tabla 2. Número de estudiantes caracterizados por programa.

Para el mes de enero no se realizaron caracterizaciones.

Tabla 3. Apoyos individuales por programa.

Para el mes de enero no se registraron apoyos individuales.

Tabla 4. Apoyos individuales por tipo de apoyo.

Para el mes de enero no se registraron apoyos individuales.

Tabla 5. Apoyos individuales por subárea.

Para el mes de enero no se registraron apoyos individuales.

Tabla 6. Apoyos individuales por usuario.

Para el mes de enero no se registraron apoyos individuales.

Tabla 7. Apoyos grupales por programa.

Para el mes de enero no se registraron apoyos grupales.

Tabla 8. Apoyos grupales por tipo de apoyo.

Para el mes de enero no se registraron apoyos grupales.

Tabla 9. Apoyos grupales por subárea.

Para el mes de enero no se registraron apoyos grupales.

Tabla 10. Apoyos grupales por usuario.

Para el mes de enero no se registraron apoyos grupales.

Tabla 11. Soporte funcional y capacitaciones.

Para el mes de enero no se realizaron solicitudes de tipo funcional ni capacitaciones.

2. Relación de tickets

2.1. Soporte en la administración técnica

Durante este período se realizaron las siguientes actividades:

- Supervisión y control del correcto funcionamiento de la integralidad de la base de datos.
- Generación de backups de bases de datos 2 veces por semana, los días martes y jueves, a la base de datos “adviser”.
- Accesible desde la url:
    - *URL:* https://adviser.intenalco.edu.co/
    - *IP privada:* 141.94.254.180
    - *Base de datos:* adviser_adviser

Tabla 12. Soporte técnico.

Para el mes de enero se recibió solo una solicitud.

No.	No. TICKET	FECHA	NOMBRE DE QUIÉN HIZO LA SOLICITUD	SOLICITUD	ESTADO
1	9677	10/01/2024	Diana Carolina Burbano	Caracterización estudiantil	RESUELTO

Esperamos que la información contenida en este informe de usabilidad dé muestra del uso y eficiencia de Adviser.

Quedamos a su disposición para cualquier pregunta adicional o para discutir en detalle la información compartida.

Cordialmente,

Área de soporte funcional de Bersoft.