Bogotá, 1 de abril 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 marzo del 2024**.

Tabla 1. Indicadores generales.

En esta tabla se puede visualizar que para el mes de marzo se caracterizaron 69 estudiantes; no se registraron observaciones; se registraron 8 apoyos individuales, los cuales, se brindaron a 7 estudiantes; se registraron 14 apoyos grupales (actividades), los cuales, contaron un total de 41 participantes y la asistencia de 36 estudiantes, por lo que, en total los estudiantes que contaron con un apoyo registrado fueron 41.

No. Caracter.	No. Observac.	No. Apoyos individ.	No. Est. Apoyos individ.	No. Actividades grupales	No. Participaciones	No. Participantes	No. Est. apoyados
69	0	8	7	14	41 (41 Est.)	36 (36 Est.)	41

Tabla 2. Número de estudiantes caracterizados por programa.

De acuerdo con la tabla presentada, se observa que de un total de 5 programas se lograron caracterizar a 69 estudiantes.

Destacando que el TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO sobresale con la mayor cantidad de estudiantes caracterizados, alcanzando un total de 20 estudiantes.

#	PROGRAMA	No. Caracterizaciones	%. Caracterizaciones
1	TECNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR (29)	7	10.14%
2	TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS (31)	12	17.39%
3	TECNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD. (32)	15	21.74%
4	TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS DE MERCADEO (33)	15	21.74%
5	TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (8)	20	28.99%
TOTAL		**69**	**100.00%**

Tabla 3. Apoyos individuales por usuario.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar el número de apoyos individuales brindados, la cantidad de estudiantes que recibieron un apoyo y el porcentaje de eficiencia. En donde, para el mes de marzo se registró un total de 8 apoyos individuales, los cuales, se brindaron a 7 estudiantes con un porcentaje de eficiencia del 87.5%.

Destacando que el usuario CAMILO BUSTAMENTO sobresale con la mayor cantidad de apoyos individuales registrados, alcanzando un total de 8, de los cuales, 7 estudiantes los recibieron y con un porcentaje de eficiencia del 87.5%.

#	USUARIO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	Camilo Ernesto Bustamante Giraldo	8	100.00%	7	100.00%	87.50%
TOTAL		**8**	**100.00%**	**7**	**100.00%**	**87.50%**

Tabla 4. Apoyos individuales por programa.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que los técnicos profesionales de PROCESOS DE MERCADEO y PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO sobresalen con la mayor cantidad de apoyos individuales recibidos, alcanzando un total de 2 apoyos brindados a 2 estudiantes y el 100% de eficiencia cada uno.

#	PROGRAMA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	TÉCNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR (29)	1	12.50%	1	14.29%	100.00%
2	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS (31)	2	25.00%	1	14.29%	50.00%
3	TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD (32)	1	12.50%	1	14.29%	100.00%
4	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS DE MERCADEO (33)	2	25.00%	2	28.57%	100.00%
5	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (8)	2	25.00%	2	28.57%	100.00%
TOTAL		**8**	**100.00%**	**7**	**100.00%**	**87.50%**

Tabla 5. Apoyos individuales por subárea.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que la subárea de PSICOLOGÍA sobresale con la mayor cantidad de apoyos individuales registrados, alcanzando un total de 8 apoyos brindados a 7 estudiantes y el 87.5% de eficiencia.

#	SUBÁREA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	PSICOLÓGÍA	8	100.00%	7	100.00%	87.50%
TOTAL		**8**	**100.00%**	**7**	**100.00%**	**87.50%**

Tabla 6. Apoyos individuales por tipo.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que los OTROS TIPOS DE APOYOS sobresalen con la mayor cantidad de apoyos individuales registrados, alcanzando un total de 8 apoyos brindados a 7 estudiantes y el 87.5% de eficiencia.

#	TIPO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	OTROS APOYOS	8	100.00%	7	100.00%	87.50%
TOTAL		**8**	**100.00%**	**7**	**100.00%**	**87.50%**

Tabla 7. Apoyos grupales por programa.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar el número de apoyos grupales (actividades), la cantidad de estudiantes que participaron en un apoyo grupal y el porcentaje de eficiencia. En donde, para el mes de marzo se registró un total de 41 apoyos grupales (actividades), los cuales, se brindaron a 36 estudiantes con un porcentaje de eficiencia del 87.8%.

Destacando que el TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS y EN OPERACIONES COMERCIO EXTERIOR sobresalen con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 4, con la participación de 4 estudiantes y el 100% de eficiencia cada uno.

#	PROGRAMA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	TÉCNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES LOGÍSTICAS (10)	1	2.44%	1	2.78%	100.00%
2	TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD (2)	1	2.44%	1	2.78%	100.00%
3	TÉCNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR (29)	4	9.76%	4	11.11%	100.00%
4	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS (31)	4	9.76%	4	11.11%	100.00%
5	TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD. (32)	1	2.44%	1	2.78%	100.00%
6	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS DE MERCADEO (33)	2	4.88%	2	5.56%	100.00%
7	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (8)	28	68.29%	23	63.89%	82.14%
TOTAL		**41**	**100.00%**	**36**	**100.00%**	**87.80%**

Tabla 8. Apoyos grupales por tipo de apoyo.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que los OTROS TIPOS DE APOYOS sobresalen con la mayor cantidad de participaciones, alcanzando un total de 41 apoyos, con la participación de 36 estudiantes y el 100% de eficiencia.

#	TIPO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	OTROS APOYOS	41	100.00%	36	100.00%	87.80%
TOTAL		**41**	**100.00%**	**36**	**100.00%**	**87.80%**

Tabla 9. Apoyos grupales por subárea.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que la subárea de BAILES MODERNOS sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 27 apoyos, con la participación de 23 estudiantes y el 85.19% de eficiencia.

#	SUBÁREA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	BAILES MODERNOS	27	65.85%	23	63.89%	85.19%
2	PERMANENCIA	14	34.15%	14	38.89%	100.00%
TOTAL		**41**	**100.00%**	**36**	**100.00%**	**87.80%**

Tabla 10. Apoyos grupales por usuario.

Destacando que CRISTHIAN LLANOS sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 27, con la participación de 23 estudiantes y el 85.19% de eficiencia.

#	USUARIO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	Cristhian David Llanos	27	65.85%	23	63.89%	85.19%
2	Danilo Oliveros	14	34.15%	14	38.89%	100.00%
TOTAL		**41**	**100.00%**	**36**	**100.00%**	**87.80%**

Tabla 11. Apoyos grupales por estamento.

Destacando que ESTUDIANTES sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 41, con la participación de 36 estudiantes y el 87.8% de eficiencia.

#	ESTAMENTO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	ESTUDIANTES	41	100.00%	36	100.00%	87.80%
TOTAL		**41**	**100.00%**	**36**	**100.00%**	**87.80%**

Tabla 12. Soporte funcional y capacitaciones.

Para el mes de marzo se realizó una solicitud de tipo funcional pero no capacitaciones, por lo que, cuentan con 4 capacitaciones virtuales de 2 horas cada una disponibles hasta el 31 de diciembre del 2024.

#	FECHA	USUARIO	MEDIO DE APOYO	SOLICITUD	ESTADO
1	13-mar-2024	Lina Burbano	Llamada	Solicita cargar al SECOP el informe de usabilidad y la planilla de seguridad del mes de diciembre y la planilla de seguridad de febrero.	Resuelto

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 13. Soporte técnico.

Para el mes de marzo no se recibieron solitudes.

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.