Bogotá, 2 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 30 de abril del 2024**.

Tabla 1. Indicadores generales.

En esta tabla se puede visualizar que para el mes de abril no se caracterizaron estudiantes; no se registraron observaciones; no se registraron apoyos individuales; se registraron 4 apoyos grupales (actividades), los cuales, contaron un total de 47 participaciones y la asistencia de 18 estudiantes, por lo que, en total los estudiantes que contaron con un apoyo registrado fueron 18.

No. Caracter.	No. Observac.	No. Apoyos individ.	No. Est. Apoyos individ.	No. Actividades grupales	No. Participaciones	No. Participantes	No. Est. apoyados
0	0	0	0	4	47 (47 Est.)	18 (18 Est.)	18

Tabla 2. Número de estudiantes caracterizados por programa.

Para el mes de abril no se realizaron caracterizaciones.

Tabla 3. Apoyos individuales.

Para el mes de abril no se registraron apoyos individuales.

Tabla 4. 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 abril se registró un total de 47 apoyos grupales (actividades), los cuales, se brindaron a 18 estudiantes con un porcentaje de eficiencia del 38%.

Destacando que el TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 18, con la participación de 6 estudiantes y el 33% de eficiencia.

#	PROGRAMA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	TÉCNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR (29)	7	14.89%	3	16.67%	42.86%
2	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS (31)	16	34.04%	5	27.78%	31.25%
3	**TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD. (32)**	**18**	**38.30%**	**6**	**33.33%**	**33.33%**
4	TÉCNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (8)	6	12.77%	4	22.22%	66.67%
TOTAL		**47**	**100.00%**	**18**	**100.00%**	**38.30%**

Tabla 5. Apoyos grupales por subárea.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que la subárea de PERMANENCIA sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 47 apoyos, con la participación de 18 estudiantes y el 38% de eficiencia.

#	SUBÁREA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	PERMANENCIA	47	100.00%	18	100.00%	38.30%
TOTAL		**47**	**100.00%**	**18**	**100.00%**	**38.30%**

Tabla 6. Apoyos grupales por usuario.

Destacando que DANILO OLIVEROS sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 47, con la participación de 18 estudiantes y el 38% de eficiencia.

#	USUARIO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	Danilo Oliveros	47	100.00%	18	100.00%	38.30%
TOTAL		**47**	**100.00%**	**18**	**100.00%**	**38.30%**

Tabla 7. Apoyos grupales por estamento.

Destacando que ESTUDIANTES sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 47, con la participación de 18 estudiantes y el 38% de eficiencia.

#	ESTAMENTO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Estudiantes	% Estudiantes	% Eficiencia
1	ESTUDIANTES	47	100.00%	18	100.00%	38.30%
TOTAL		**47**	**100.00%**	**18**	**100.00%**	**38.30%**

Tabla 8. Soporte funcional y capacitaciones.

Para el mes de abril se realizaron tres solicitudes 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	3-abr-2024	Lina Burbano	Llamada	Solicitud: Creación de usuario de consulta para la contraloría.	Resuelto
2	3-abr-2024	Lina Burbano	Llamada	Solicitud: Restablecimiento de la contraseña.	Resuelto
3	4-abr-2024	Lina Burbano	Llamada	Solicitud: Creación de usuario de consulta para la contraloría.	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 abril se recibieron 7 tickets, de los cuales, 5 se encuentran resuelto y 2 cerrados.

#	FECHA	# TICKET	USUARIO	MEDIO DE APOYO	SOLICITUD	ESTADO
1	3-abr-2024	10396	Bienestar Intenalco	Correo	Creación de usuario de consulta	Resuelto
2	3-abr-2024	10403	Bienestar Intenalco	Correo	Cambio de perfil de usuario	Cerrado
3	3-abr-2024	10404	Bienestar Intenalco	Correo	Cambio de perfil de Usuario	Resuelto
4	3-abr-2024	10412	Bienestar Intenalco	Correo	Creación de un usuario	Resuelto
5	3-abr-2024	10413	Bienestar Intenalco	Correo	Solicitud cambio de contraseña	Resuelto

6	3-abr-2024	10414	Bienestar Intenalco	Teléfono	Falla en envío de correo	Resuelto
7	4-abr-2024	10417	Bienestar Intenalco	Correo	Recuperación de contraseña	Cerrado

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.