Bogotá, 15 de mayo del 2024

Señores

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES**

Colombia

**Asunto: Informe de soporte del sistema para la permanencia 2024 (Adviser permanencia V. 9.0).**

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.

### 1.1. 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 tres capacitaciones virtuales durante el período del soporte, las cuales se brindarán por demanda a solicitud de la institución durante la vigencia del contrato.

A continuación, se describe la usabilidad del sistema durante el período del contrato vigente.

**Tabla 1. Indicadores generales.**

En esta tabla se puede visualizar que para el período actual hasta el 15 de mayo se caracterizaron 14 estudiantes; no se recibieron manos levantadas; se registraron 109 observaciones; se realizaron 28 remisiones; se registraron 226 apoyos individuales, los cuales, se brindaron a 172 estudiantes; se registraron 78 apoyos grupales (actividades), en los cuales, se contó con un total de 281 participaciones de estudiantes y 271 participaciones de otros participantes, así mismo, se contó con la participación de 178 estudiantes y 129 otros participantes. En total los estudiantes que contaron con un apoyo registrado fueron 289.

| No. Caracter. | No. Manos Levantadas | No. Observac. | No. Remisiones | No. Apoyos individ. | No. Est. Apoyos individ. | No. Actividades grupales | No. Participaciones | No. Participantes | No. Est. apoyados |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 0 | 109 | 28 | 226 | 172 | 78 | 552 (281 Est.) | 307 (178 Est.) | 289 |

**Tabla 2. Número de estudiantes caracterizados por programa.**

De acuerdo con la tabla presentada, se observa que de un total de 2 programas se lograron caracterizar a 14 estudiantes.

Destacando que el programa de DISEÑO GRÁFICO (110) sobresale con la mayor cantidad de estudiantes caracterizados, alcanzando un total de 9 estudiantes.

| # | PROGRAMA | No. Caracterizaciones | %. Caracterizaciones |
|---|---|---|---|
| 1 | ARTES PLÁSTICAS (100) | 5 | 35.71% |
| 2 | DISEÑO GRÁFICO (110) | 9 | 64.29% |
| TOTAL | | 14 | 100.00% |

**Tabla 3. Remisiones recibidas por receptor.**

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar el número de remisiones recibidas, la cantidad de remisiones atendidas por apoyo individual y por observación. En donde, para el período 22 de marzo al 15 de mayo se registró un total de 28 remisiones, de las cuales, 4 se gestionaron por apoyo individual y 8 por observación, quedando pendientes 16 por gestionar, por ende, el porcentaje de atención fue del 43%.

Destacando que el usuario JESSICA DELGADO sobresale con la mayor cantidad de estudiantes remitidos, alcanzando un total de 5 estudiantes, de las cuales, 4 se gestionaron por observación, quedando pendiente 1 por gestionar, por ende, el porcentaje de atención fue del 80%.

| # | RECEPTOR | No. Remisiones | %. Remisiones | No. At. Apoyos | No. At. Observaciones | %. Atención |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | KAREN FLOREZ | 7 | 25.00% | 2 | 1 | 42.86% |
| **2** | **JESSICA DELGADO** | **5** | **17.86%** | **0** | **4** | **80.00%** |
| 3 | JULIETH ZULES | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 4 | ALBA AMELINES | 5 | 17.86% | 0 | 0 | 0.00% |
| 5 | RUTH RIVAS FRANCO | 1 | 3.57% | 0 | 1 | 100.00% |
| 6 | ALEX ALBERTO FAJARDO | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 7 | LADY LORENA SALAZAR | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 8 | PATRICIA VALENCIA VILLALOBOS | 4 | 14.29% | 1 | 2 | 75.00% |
| 9 | JHONATAN ALEXIS VALENCIA FAJARDO | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 10 | KELLY PATRICIA TAMAYO MONTOYA | 2 | 7.14% | 1 | 0 | 50.00% |
| **TOTAL** | | **28** | **100.00%** | **4** | **8** | **42.86%** |

**Tabla 4. Remisiones registradas por subárea.**

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que la subárea de ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL sobresale con la mayor cantidad de estudiantes remitidos, alcanzando un total de 4 remisiones recibidas, de las cuales, 1 se gestionó por apoyo individual y 2 por observación, quedando pendiente 1 por gestionar, por ende, el porcentaje de atención fue del 75%.

| # | SUBÁREA | No. Remisiones | %. Remisiones | No. At. Apoyos | No. At. Observaciones | %. Atención |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN ACADÉMICA | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 2 | SEGUIMIENTO A ACOMPAÑAMIENTO POR EL JEFE DE CAMPO | 1 | 3.57% | 0 | 1 | 100.00% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | ORIENTACIÓN PSICOSOCIAL | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 4 | APOYARTE PERMANENCIA | 1 | 3.57% | 1 | 0 | 100.00% |
| 5 | CONTRAPRESTACIÓN | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 6 | ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE DIAGNÓSTICO MÉDICO | 2 | 7.14% | 0 | 0 | 0.00% |
| 7 | ATENCIÓN POR FISIOTERAPIA | 4 | 14.29% | 0 | 3 | 75.00% |
| 8 | JORNADAS, CAMPAÑAS Y CHARLAS DE SALUD | 3 | 10.71% | 0 | 0 | 0.00% |
| 9 | PROGRAMA DE CONCIENCIA CORPORAL | 1 | 3.57% | 0 | 1 | 100.00% |
| **10** | **ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL** | **4** | **14.29%** | **1** | **2** | **75.00%** |
| 11 | ACOMPAÑAMIENTO PSICOAFECTIVO | 2 | 7.14% | 1 | 0 | 50.00% |
| 12 | AJUSTES ACADÉMICOS (PIAR) | 2 | 7.14% | 1 | 0 | 50.00% |
| 13 | FORMACIÓN EN TEMAS DE INCLUSIÓN | 3 | 10.71% | 0 | 1 | 33.33% |
| 14 | ACTIVIDADES RECREATIVAS | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| 15 | APOYO ECONÓMICO A LA MATRÍCULA FINANCIERA | 1 | 3.57% | 0 | 0 | 0.00% |
| **TOTAL** | | **28** | **100.00%** | **4** | **8** | **42.86%** |

**Tabla 5. Remisiones registradas por programa.**

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que el programa de DISEÑO GRÁFICO sobresale con la mayor cantidad de estudiantes remitidos, alcanzando un total de 12 estudiantes remitidos, de las cuales, 1 se gestionó por apoyo individual y 3 por observación, quedando 7 pendientes por gestionar, por ende, el porcentaje de atención fue del 33%.

| # | PROGRAMA | No. Remisiones | %. Remisiones | No. At. Apoyos | No. At. Observaciones | %. Atención |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ARTES PLÁSTICAS (100) | 3 | 10.71% | 1 | 0 | 33.33% |
| **2** | **DISEÑO GRÁFICO (110)** | **12** | **42.86%** | **1** | **3** | **33.33%** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | INTERPRETACIÓN MUSICAL - NÚCLEO PREPARATORIO (241) | 4 | 14.29% | 1 | 1 | 50.00% |
| 4 | INTERPRETACIÓN MUSICAL - NÚCLEO PROFESIONAL (242) | 3 | 10.71% | 1 | 1 | 66.67% |
| 5 | LICENCIATURA EN ARTES ESCÉNICAS (400) | 6 | 21.43% | 0 | 3 | 50.00% |
| **TOTAL** | | **28** | **100.00%** | **4** | **8** | **42.86%** |

**Tabla 6. Apoyos individuales por usuario.**

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar el número de apoyos brindados, la cantidad de estudiantes que recibieron un apoyo individual y el porcentaje de eficiencia. En donde, para el período del 22 de marzo al 15 de mayo se registró un total de 226 apoyos individuales, los cuales, se brindaron a 172 estudiantes con un porcentaje de eficiencia del 76%.

Destacando que el usuario XIOMARA GÓMEZ PIEDRAHITA sobresale con la mayor cantidad de apoyos individuales registrados, alcanzando un total de 84 apoyos brindados a 83 estudiantes, por ende, el porcentaje de atención fue del 99%.

| # | USUARIO | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ANÓNIMO | 3 | 1.33% | 3 | 1.74% | 100.00% |
| 2 | ANIKA MORA | 1 | 0.44% | 1 | 0.58% | 100.00% |
| 3 | KAREN FLOREZ | 23 | 10.18% | 16 | 9.30% | 69.57% |
| 4 | JESSICA DELGADO | 21 | 9.29% | 14 | 8.14% | 66.67% |
| 5 | JULIETH ZULES | 20 | 8.85% | 20 | 11.63% | 100.00% |
| 6 | ALBA AMELINES | 17 | 7.52% | 12 | 6.98% | 70.59% |
| 7 | RUTH RIVAS FRANCO | 1 | 0.44% | 1 | 0.58% | 100.00% |
| 8 | PATRICIA VALENCIA VILLALOBOS | 26 | 11.50% | 22 | 12.79% | 84.62% |
| 9 | ALBA YULIETH GARCÍA | 18 | 7.96% | 10 | 5.81% | 55.56% |
| 10 | JESSICA PAOLA RODRIGUEZ VANEGAS | 6 | 2.65% | 6 | 3.49% | 100.00% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | LAURA SOFÍA CHACÓN GIRONZA | 2 | 0.88% | 2 | 1.16% | 100.00% |
| **12** | **XIOMARA GÓMEZ PIEDRAHITA** | **84** | **37.17%** | **83** | **48.26%** | **98.81%** |
| 13 | KELLY PATRICIA TAMAYO MONTOYA | 1 | 0.44% | 1 | 0.58% | 100.00% |
| 14 | NIDIA ORREGO SERNA | 3 | 1.33% | 3 | 1.74% | 100.00% |
| **TOTAL** | | **226** | **100.00%** | **172** | **100.00%** | **76.11%** |

**Tabla 7. Apoyos individuales por subárea.**

De acuerdo con la tabla presentada se puede visualizar que la subárea de PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CIENTÍFICOS, CULTURALES Y ARTÍSTICOS sobresale con la mayor cantidad de estudiantes apoyados, alcanzando un total de 84 apoyos individuales a 83 estudiantes, por ende, el porcentaje de atención fue del 99%.

| # | SUBÁREA | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | APOYOS INTERNOS | 3 | 1.33% | 3 | 1.74% | 100.00% |
| 2 | SEGUIMIENTO A ACOMPAÑAMIENTO POR EL JEFE DE CAMPO | 1 | 0.44% | 1 | 0.58% | 100.00% |
| 3 | ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS EN LECTO ESCRITURA | 18 | 7.96% | 10 | 5.81% | 55.56% |
| 4 | APOYARTE PERMANENCIA | 19 | 8.41% | 19 | 11.05% | 100.00% |
| **5** | **PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CIENTÍFICOS, CULTURALES Y ARTÍSTICOS** | **84** | **37.17%** | **83** | **48.26%** | **98.81%** |
| 6 | PRIMEROS AUXILIOS | 17 | 7.52% | 13 | 7.56% | 76.47% |
| 7 | ZONA PROTEGIDA | 2 | 0.88% | 2 | 1.16% | 100.00% |
| 8 | ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE DIAGNÓSTICO MÉDICO | 1 | 0.44% | 1 | 0.58% | 100.00% |
| 9 | ATENCIÓN POR FISIOTERAPIA | 21 | 9.29% | 14 | 8.14% | 66.67% |
| 10 | ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL | 30 | 13.27% | 26 | 15.12% | 86.67% |
| 11 | ACOMPAÑAMIENTO PSICOAFECTIVO | 23 | 10.18% | 16 | 9.30% | 69.57% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | ACOMPAÑAMIENTO BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO | 2 | 0.88% | 2 | 1.16% | 100.00% |
| 13 | ORIENTACIÓN A JÓVENES EN ACCIÓN | 2 | 0.88% | 2 | 1.16% | 100.00% |
| 14 | ORIENTACIÓN SOBRE GRATUIDAD EDUCATIVA | 1 | 0.44% | 1 | 0.58% | 100.00% |
| 15 | PREVENCIÓN EN VIOLENCIAS DE GÉNERO Y VIOLENCIA SEXUAL | 2 | 0.88% | 2 | 1.16% | 100.00% |
| **TOTAL** | | **226** | **100.00%** | **172** | **100.00%** | **76.11%** |

**Tabla 8. Apoyos individuales por programa.**

De acuerdo con la tabla presentada se puede visualizar que el programa de DISEÑO GRÁFICO (110) cuenta con 88 apoyos recibidos, alcanzando un total de 76 estudiantes, por ende, el porcentaje de eficiencia fue del 86%.

| # | PROGRAMA | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ARTES PLÁSTICAS (100) | 66 | 29.20% | 47 | 27.33% | 71.21% |
| **2** | **DISEÑO GRÁFICO (110)** | **88** | **38.94%** | **76** | **44.19%** | **86.36%** |
| 3 | INTERPRETACIÓN MUSICAL - NÚCLEO PREPARATORIO (241) | 9 | 3.98% | 6 | 3.49% | 66.67% |
| 4 | INTERPRETACIÓN MUSICAL - NÚCLEO PROFESIONAL (242) | 15 | 6.64% | 14 | 8.14% | 93.33% |
| 5 | LICENCIATURA EN ARTES ESCÉNICAS (400) | 48 | 21.24% | 29 | 16.86% | 60.42% |
| **TOTAL** | | **226** | **100.00%** | **172** | **100.00%** | **76.11%** |

**Tabla 9. Apoyos grupales por usuario.**

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 período del 22 de marzo al 15 de mayo se registró un total de 552 apoyos grupales (actividades), los cuales, se brindaron a 307 estudiantes con un porcentaje de eficiencia del 56%.

Destacando que el usuario JESSICA DELGADO sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 255 apoyos y con la participación de 139 estudiantes, por ende, el porcentaje de atención fue del 55%.

| # | USUARIO | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | JESSICA PAOLA RODRIGUEZ VANEGAS | 58 | 10.51% | 57 | 18.57% | 98.28% |
| 2 | LAURA SOFÍA CHACÓN GIRONZA | 34 | 6.16% | 32 | 10.42% | 94.12% |
| 3 | XIOMARA GÓMEZ PIEDRAHITA | 36 | 6.52% | 31 | 10.10% | 86.11% |
| 4 | NIDIA ORREGO SERNA | 41 | 7.43% | 26 | 8.47% | 63.41% |
| **5** | **JESSICA DELGADO** | **255** | **46.20%** | **139** | **45.28%** | **54.51%** |
| 6 | ALBA AMELINES | 128 | 23.19% | 88 | 28.66% | 68.75% |
| **TOTAL** | | **552** | **100.00%** | **307** | **100.00%** | **55.62%** |

**Tabla 10. Apoyos grupales por subárea.**

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que la subárea JORNADAS, CAMPAÑAS Y CHARLAS DE SALUD sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 180 apoyos y con la participación de 120 estudiantes, por ende, el porcentaje de atención fue del 67%.

| # | SUBÁREA | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | PARTICIPACIÓN EN EVENTOS CIENTÍFICOS, CULTURALES Y ARTÍSTICOS | 7 | 1.27% | 7 | 2.28% | 100.00% |
| 2 | PRIMEROS AUXILIOS | 8 | 1.45% | 8 | 2.61% | 100.00% |
| 3 | ATENCIÓN POR FISIOTERAPIA | 31 | 5.62% | 17 | 5.54% | 54.84% |
| 4 | ACONDICIONAMIENTO PARA FUNCIONARIOS | 12 | 2.17% | 4 | 1.30% | 33.33% |
| **5** | **JORNADAS, CAMPAÑAS Y CHARLAS DE SALUD** | **180** | **32.61%** | **120** | **39.09%** | **66.67%** |
| 6 | PROGRAMA DE CONCIENCIA CORPORAL | 33 | 5.98% | 33 | 10.75% | 100.00% |
| 7 | SALUD EN EL TRABAJO | 160 | 28.99% | 80 | 26.06% | 50.00% |
| 8 | P Y P SALUD MENTAL | 58 | 10.51% | 57 | 18.57% | 98.28% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | AUXILIO DE LENTES | 4 | 0.72% | 4 | 1.30% | 100.00% |
| 10 | PREVENCIÓN EN VIOLENCIAS DE GÉNERO Y VIOLENCIA SEXUAL | 34 | 6.16% | 32 | 10.42% | 94.12% |
| 11 | ACTIVIDADES RECREATIVAS | 25 | 4.53% | 20 | 6.51% | 80.00% |
| **TOTAL** | | **552** | **100.00%** | **307** | **100.00%** | **55.62%** |

**Tabla 11. Apoyos grupales por programa.**

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que el programa de DISEÑO GRÁFICO (110) sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 111 apoyos y con la participación de 70 estudiantes, por ende, el porcentaje de atención fue del 63%.

| # | PROGRAMA | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | NO DEFINIDO | 271 | 49.09% | 129 | 42.02% | 47.60% |
| 2 | ARTES PLÁSTICAS (100) | 75 | 13.59% | 52 | 16.94% | 69.33% |
| **3** | **DISEÑO GRÁFICO (110)** | **111** | **20.11%** | **70** | **22.80%** | **63.06%** |
| 4 | INTERPRETACIÓN MUSICAL - NÚCLEO PREPARATORIO (241) | 12 | 2.17% | 6 | 1.95% | 50.00% |
| 5 | INTERPRETACIÓN MUSICAL - NÚCLEO PROFESIONAL (242) | 15 | 2.72% | 11 | 3.58% | 73.33% |
| 6 | LICENCIATURA EN ARTES ESCÉNICAS (400) | 68 | 12.32% | 39 | 12.70% | 57.35% |
| **TOTAL** | | **552** | **100.00%** | **307** | **100.00%** | **55.62%** |

**Tabla 12. Apoyos grupales por estamento.**

De acuerdo con la tabla presentada se puede visualizar que el estamento de ESTUDIANTES sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 281 apoyos y con la participación de 178 estudiantes, por ende, el porcentaje de atención fue del 63%.

| # | ESTAMENTO | No. Apoyos | %. Apoyos | No. Estudiantes | % Estudiantes | % Eficiencia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | **ESTUDIANTES** | **281** | **50.91%** | **178** | **57.98%** | **63.35%** |
| 2 | OTROS | 271 | 49.09% | 129 | 42.02% | 47.60% |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL | 552 | 100.00% | 307 | 100.00% | 55.62% |

**Tabla 13. Soporte funcional y capacitaciones.**

Para el período del 22 de marzo al 15 de mayo, no se realizaron solicitudes de tipo funcional ni capacitaciones, por lo que, cuentan con 3 capacitaciones en modalidad virtual, las cuales, estarán disponibles hasta el 31 de diciembre del 2024.

## 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.
- Supervisión y control del correcto funcionamiento de cada uno de los servicios de los sistemas.
- 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://permanencia.bellasartes.edu.co/
    - IP: 15.235.97.185
    - BD: dpermanenciabell_permanencia

**Tabla 14. Soporte técnico.**

Se solicito sincronización de estudiantes para el periodo 2024-1 para aplicar la caracterización estudiantil

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.*