Bogotá, 5 de julio 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 junio del 2024**.

Tabla 1. Indicadores generales.

En esta tabla se puede visualizar que para el mes de junio no se caracterizaron estudiantes; no se registraron observaciones; no se registraron apoyos individuales; se registraron 7 apoyos grupales (actividades), los cuales, contaron un total de 149 participaciones y la asistencia de 136 estudiantes, por lo que, en total los estudiantes que contaron con un apoyo registrado fueron 136.

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	7	149 (149 Est.)	136 (136 Est.)	136

Tabla 2. Número de estudiantes caracterizados por programa.

Para el mes de junio no se realizaron caracterizaciones.

Tabla 3. Apoyos individuales.

Para el mes de junio 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 junio se registró un total de 149 apoyos grupales (actividades), los cuales, se brindaron a 136 estudiantes con un porcentaje de eficiencia del 91%.

Destacando que el TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 80 con la participación de 74 estudiantes y el 93% de eficiencia.

#	PROGRAMA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Participantes	% Participantes	% Eficiencia
1	TECNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES LOGISTICAS (10)	1	0.67%	1	0.74%	100.00%
2	TECNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD (2)	1	0.67%	1	0.74%	100.00%
3	TECNICO PROFESIONAL EN OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR (29)	49	32.89%	47	34.56%	95.92%
4	TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS (31)	12	8.05%	9	6.62%	75.00%
5	**TÉCNICO PROFESIONAL EN COSTOS Y CONTABILIDAD. (32)**	**80**	**53.69%**	**74**	**54.41%**	**92.50%**

6	TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (8)	6	4.03%	4	2.94%	66.67%
TOTAL		**149**	**100.00%**	**136**	**100.00%**	**91.28%**

Tabla 5. Apoyos grupales por subárea.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede visualizar que la subárea de OTRAS ACTIVIDADES DE DEPORTE sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 118 apoyos, con la participación de 118 estudiantes y el 100% de eficiencia.

#	SUBÁREA	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Participantes	% Participantes	% Eficiencia
1	**OTRAS ACTIVIDADES DE DEPORTE**	**118**	**79.19%**	**118**	**86.76%**	**100.00%**
2	FOTOGRAFÍA	5	3.36%	5	3.68%	100.00%
3	PINTURA	7	4.70%	7	5.15%	100.00%
4	PERMANENCIA	19	12.75%	13	9.56%	68.42%
TOTAL		**149**	**100.00%**	**136**	**100.00%**	**91.28%**

Tabla 6. Apoyos grupales por usuario.

Destacando que LARRY JAMES sobresale con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 118, con la participación de 118 estudiantes y el 100% de eficiencia.

#	USUARIO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Participantes	% Participantes	% Eficiencia
1	DANILO OLIVEROS	19	12.75%	13	9.56%	68.42%
2	DANIEL DAVID BERNAL RIASCOS	12	8.05%	9	6.62%	75.00%
3	**LARRY JAMES KELLY**	**118**	**79.19%**	**118**	**86.76%**	**100.00%**
TOTAL		**149**	**100.00%**	**136**	**100.00%**	**91.28%**

Tabla 7. Apoyos grupales por estamento.

Destacando que ESTUDIANTES es el único estamento con la mayor cantidad de apoyos grupales (actividades) registrados, alcanzando un total de 149 apoyos con la participación de 136 estudiantes y el 91% de eficiencia.

#	ESTAMENTO	No. Apoyos	%. Apoyos	No. Participantes	% Participantes	% Eficiencia
1	ESTUDIANTES	149	100.00%	136	100.00%	91.28%
TOTAL		**149**	**100.00%**	**136**	**100.00%**	**91.28%**

Tabla 8. Soporte funcional y capacitaciones.

Para el mes de junio no se realizaron solicitudes de tipo funcional ni capacitaciones, por lo que, cuentan con 4 capacitaciones virtuales de 2 horas cada una 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.
- 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 pública:* 141.94.254.180
  - *Base de datos:* adviser_adviser

Tabla 9. Soporte técnico.

Para el mes de junio no se recibieron solicitudes de tipo técnico.

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.