Bogotá, 19 de diciembre 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 19 de diciembre del 2024**.

Tabla 1. Indicadores generales.

Para el mes de diciembre no se caracterizaron estudiantes; no se registraron observaciones; no se registraron apoyos individuales y no se recibieron manos levantadas, por lo que, ningún estudiante recibió algún tipo de apoyo.

Tabla 2. Estudiantes caracterizados.

Para el mes de diciembre no se realizaron caracterizaciones.

Tabla 3. Manos levantadas.

Para el mes de diciembre no se recibieron manos levantadas.

Tabla 4. Apoyos individuales.

Para el mes de diciembre no se registraron apoyos individuales.

Tabla 5. Soporte funcional y capacitaciones.

Para el mes de diciembre no se recibieron 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 6. Soporte técnico.

Para el mes de diciembre se recibió 1 solicitud de tipo técnico.

No.	No. Ticket	Fecha	Nombre de quién hizo la solicitud	Solicitud	Estado
1	12253	11/12/2024	Diana Carolina Burbano	Inconveniente	Resuelto

3. Recomendaciones

A continuación, les compartimos algunas recomendaciones para hacer uso apropiado y aumentar la eficacia del sistema de permanencia estudiantil:

- Aplicar la encuesta de caracterización estudiantil a nivel semestral priorizando a los estudiantes de primer ingreso.
- Realizar un proceso de caracterización a toda la población estudiantil y posterior a 1 año o 1 año y medio realizar este proceso nuevamente.
- Incentiva el uso de la aplicación de Manos Levantadas para que puedas identificar los riesgos externos que pueden estar impactando en la permanencia de tus estudiantes.
- Una vez aplicada la caracterización realiza la revisión y análisis de los diagnósticos de riesgo que se generan a partir de esta.
- Una vez notificada la carga de notas en el sistema académico realiza la revisión y análisis de los estudiantes que presentan mayor probabilidad de desertar de acuerdo a su desempeño académico.
- De acuerdo al diagnóstico de las alertas de riesgo identificadas, realiza un plan de atención e intervención que dé respuesta o solución a estas.
- Cuando recibas las manos levantadas, analiza cuáles son los motivos y alertas más frecuentes que se presentan a través de esta fuente de información con el fin de alinear los servicios y atenciones a la solución de estas.
- Una vez ejecutado el plan de atención e intervención de alertas tempranas realiza su registro a nivel individual con el fin de identificar la gestión que se realiza semestralmente.

En caso de requerir apoyo para conocer la ruta para el uso de algún servicio en específico recuerden que pueden hacer uso de las 8 horas de capacitación en modalidad virtual que tienen disponibles.

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