Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Enero 10 – febrero 09 2025

Contenido

Obligaciones Contractuales 3

En relación con la configuración, parametrización y administración 3

En relación con el esquema de seguridad 4

En relación con la gestión de información 4

En relación con la documentación de la herramienta 5

Objetivo del análisis 5

Alcance del Análisis 5

Reporte de Atención de Casos 6

Clasificación por Tipo de Servicio 21

Cumplimiento ANS 22

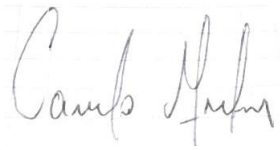
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 23

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon 24

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon 24

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 24

Glosario 25

Elaboro:	Revisó:	**Revisó:**	**Revisó:**
			
Camilo Andrés Martin Fajardo **Ing. Implementador Dexon**	**Carlos Andrés Romero Steevens** **Gerente Servicio Dexon**	**Ricardo Cuellar Perdomo** **Profesional Universitario** **SED-OTIC**	**July Paola Rey Pardo** **Profesional Universitario** **SED- OTIC**

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Aprobó:



Obligaciones Contractuales

En relación con la configuración, parametrización y administración.

I. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
II. Garantizar la disponibilidad del sistema e integridad de los datos realizando mantenimiento preventivo del software al menos una vez por mes durante la ejecución del contrato.
III. Garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la aplicación para dispositivos móviles con la que cuenta Dexon para que los técnicos puedan documentar, gestionar y cerrar casos desde los dispositivos móviles.
IV. Realizar un respaldo de la base de datos Dexon, durante los primeros cinco días de cada mes y entregarlo al supervisor del contrato en medio magnético USB como parte del informe de gestión del contrato.
V. Realizar la transferencia de conocimiento funcional en el manejo del software Dexon al personal definido por la SED para mínimo: 12 técnicos Nivel 1, 18 coordinadores de localidad y 30 líderes funcionales; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
VI. Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores de la SED que utilizan DEXON como herramienta de gestión
VII. Prestar los servicios en sitio con dedicación de tiempo completo cinco (5) días semanales para realizar tareas de administración o mantenimiento adaptativo.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

En relación con el esquema de seguridad.

I. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos.
II. Crear, actualizar y eliminar usuarios

En relación con la gestión de información.

I. Actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la SED. De acuerdo con el archivo de novedades entregado por el gestor de activos y configuración de la SED.
II. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s) del rector).
III. Crear y actualizar los datos derivados de los traslados de funcionarios.
IV. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
V. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.
VI. Adelantar análisis mensuales de funcionalidad del software, con el fin de generar oportunidades de mejora continua durante el tiempo de ejecución del contrato, este análisis deberá hacer parte del informe de gestión y deberá contener al menos la siguiente información:
    - Objetivo del análisis
    - Alcance del análisis
    - Glosario
    - Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior
    - Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.
    - Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.
    - Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

En relación con la documentación de la herramienta

I. Disponer las versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, para los diferentes módulos definidos por la SED.

Objetivo del análisis

El Presente documento, hace parte del informe de Gestión y tiene como fin realizar un análisis sobre la funcionalidad Dexon Software, actualmente instalada e implementada en la entidad, permitiendo identificar problemas, mejoras o recomendaciones que se puedan llegar a aplicar durante la permanencia del sistema en función al apoyo de los diferentes procesos a la entidad allí implantadas.

Alcance del Análisis

- Verificar correcto funcionamiento de los procesos actualmente implantados durante las 20 visitas del periodo de acuerdo con el numeral "**VII**" de las obligaciones contractuales.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

- Garantizar el funcionamiento del sistema de acuerdo con las necesidades entregadas e implantadas en el sistema Dexon para la Secretaria de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

Reporte de Atención de Casos:

En la siguiente tabla se refleja el reporte de casos escalado por cada una de las mesas de secretaria configuradas en la herramienta.

TICKET	Tiempo de Creación	Fecha de Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
56912-20250109	9/01/2025 10:27	17/01/2025 8:30	Buen día, Para solicitar la validación del caso No. 1380604, ya que no aparece en el reporte de APROBADO SED	Se realiza validación de la solicitud, se evidencia que este comportamiento se debe a que el usuario coordinador_08 de la localidad elimino todas las relaciones de este ticket, entre estas, las aprobaciones que ya se tenían previamente de los repuestos, por ende, se procede a realizar la relación de las aprobaciones según fecha de aprobación de la SED en el historial del ticket, posterior a esto, se valida en reporte de repuestos aprobados el cual se visualiza de manera acertada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/01/2025 10:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

	56913-20250109	9/01/2025 10:34	14/01/2025 13:30	Buen día, Para solicitar la actualización de los técnicos Usme, según el formato adjunto.	Se actualizan los usuarios cforero1, csbohorquez1 y se crea el usuario jvivas2 para el usuario JHOAAN EMERSSON VIVAS RODRIGUEZ asignando la contraseña respectiva para SED.	Solucionado	14/01/2025 14:30
	56915-20250109	9/01/2025 10:41	14/01/2025 14:30	Buen día, Para solicitar el retiro y actualización del Técnico Nivel 1 según formato.	1. Se desactiva el usuario DUVAN FELIPE ROBAYO SIGUAVITA (T1). 2. Se actualizan las zonas y servicios para atender del usuario MAURICIO JOSE PLAZA FRANCO (T1).	Solucionado	14/01/2025 15:00
	56917-20250109	9/01/2025 11:27	16/01/2025 16:40	Buen día, Para solicitar el ajuste del caso No. 1425318, ya que no aparece el solicitante.	Se relaciona al caso indicado el solicitante que envío el correo electrónico de la solicitud, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/01/2025 17:10
	56925-20250110	10/01/2025 10:35	16/01/2025 8:30	Buen día, Para solicitar la actualización, creación y retiro de Técnicos de la Localidad de Kennedy.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Kennedy y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el técnico solicitado y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jospina2 Password: #Cedula ; así mismo se realiza actualización de las ubicaciones de los técnicos relacionados en el archivos, se actualizan tablas zones y expertise , cambio aplicado de manera satisfactoria.	Solucionado	16/01/2025 12:00
	56926-20250110	10/01/2025 10:52	15/01/2025 10:00	Buen día, Para solicitar la actualización de Técnicos en Nivel Central.	Se realiza la asignación a nuevos lugares que hacían falta para la usuaria DIANA YANETH MARTINEZ ROMERO tomando como espejo los sitios de atención del usuario JOSE DUVAN GARCES REDONDO. Servicios que atiende, compañía, perfiles y grupos correctos. Se realiza la asignación a nuevos lugares que hacían falta para el usuario MICHAEL ROJAS FLOREZ tomando como espejo los sitios de atención del usuario RAUL	Solucionado	15/01/2025 10:50

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

				FERNANDO LOPEZ CASTANEDA. Servicios que atiende, compañía, perfiles y grupos correctos.		
56940-20250113	13/01/2025 9:04	17/01/2025 10:40	Buen día. De manera cordial, estamos solicitando la validación del Reporte de Transporte que genera el usuario Nicolas Vargas Conde., ya que los casos gestionados y Aprobados en la herramienta aparecen en el Reporte como Abiertos. Ver caso No. 1425929.	Se realiza actualización del reporte Home Reporte Servicios Administrativo, se actualizan propiedades auto_refresh y always_refresh con el fin de aplicar siempre actualización, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/01/2025 11:40
56946-20250114	14/01/2025 9:43	29/01/2025 8:30	Buenos días, Para solicitar la parametrización del Reporte de Conectividad en los perfiles de los siguientes usuarios: CAROL ADRIANA QUITIAN cquitian@educacionbogota.gov.co JUAN DAVID CABALLERO PERDOMO dcaballero@educacionbogota.gov.co RICHARD MAURICIO DUARTE rduarte@educacionbogota.gov.co JOHNATAN RUIZ LOZANO jruizl@educacionbogota.gov.co	Se realiza actualización de perfil, se ajustan roles y permisos a perfil CONECTIVIDAD SED, se procede a actualizar tablas layout_permission, app_permission, adv_report_permission, app_user_profile, en esta última se relacionan los usuarios solicitados para realizar la generación del reporte casos ETB, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/01/2025 12:30
56950-20250114	14/01/2025 14:21	16/01/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar retirar el Técnico Nivel 2 de NVC Harold Rozo.	Se realiza inactivación del técnico solicitado, se eliminan relaciones en tablas hd_technician_group, technician_expertise y technician_zones; se asigna perfil del usuario a INACTIVOS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/01/2025 14:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

56951-20250114	14/01/2025 14:27	16/01/2025 15:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de Técnicos en NVC	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de nivel central y al perfil NIVEL 2 NVC; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, así mismo, se eliminan relaciones del técnico WILLY ALEJANDRO BAREÑO en tablas expertise y zones con el fin de que no se realice asignación automática de casos a este técnico , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: drayo1 Password: #Cedula	Solucionado	16/01/2025 16:00
56952-20250114	14/01/2025 14:34	16/01/2025 16:00	Buenas tardes, Para solicitar la creación del Técnico N2 de la localidad Mártires: Héctor A Hernández	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Mártires y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: hhernandez1 Password: #Cedula	Solucionado	16/01/2025 16:40

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

56962-20250115	15/01/2025 15:12	21/01/2025 14:00	Buenas tardes, De manera cordial, estamos solicitando la actualización del almacenista del Colegio Externado Nacional Camilo Torres, teniendo en cuenta la resolución adjunta. Relaciono los datos del nuevo almacenista: Jorge Yovany Castillo Grajales Cedula: 79003532 Correo: Jorge.castillo532@educacionbogota.edu.co Celular: 3204741565	Se realiza la creación del usuario indicado en tabla PERSON, se relaciona a las mesas de servicio de tecnología y a la ubicación del Colegio Externado Nacional Camilo Torres, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	21/01/2025 15:00
56966-20250116	16/01/2025 11:33	31/12/1969 19:00	Buen día, Validar usuario del ingeniero de Conectividad de la Zona Usme, ya que no recibe los correos de notificación de la asignación de casos. Jhon Hamer Ruiz sopconectividadz2 sopconectividadz2@educacionbogota.edu.co	Se realiza validación de las notificaciones enviadas al usuario Soporte Conectividad y eléctrico Zona 2, se valida notificaciones de asignación en lo q val del año en aproximadamente 7 servicios, se valida correo office 365 de envío notificación en el cual se visualizan los correos enviados, (adjunto imagen al caso), por favor validar e informar si es algún caso en particular, cambio validado en ambiente producción.	Solucionado	17/01/2025 15:00
56967-20250116	16/01/2025 15:15	17/01/2025 13:30	Buenas tardes, Para solicitar el ajuste del perfil para el usuario Humano JHON JAIRO MENDIETA H. (jmendieta), para que quede replicado igual que la usuaria ASTRID YULIANA RICO G (arico).	Se realiza validación de la solicitud, se procede a realizar actualización de tablas hd_technician_expertise y hd_technician_zones según la replicación de la usuaria espejo Astrid Rico al usuario Jhon Mendieta, cambio aplicado de manera satisfactoria en ambiente producción.	Solucionado	17/01/2025 14:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

56968-20250116	16/01/2025 15:22	20/01/2025 8:00	Buenas tardes, Para solicitar la parametrización del siguiente Sistema de Información: Nombre : HORAS EXTRAS Líder técnico : Mario Alberto Cortes Rincon macortes@educacionbogota.gov.co Líder Funcional : Yeison Fabian Morales Botache ymoralesb@educacionbogota.gov.co	Se realiza la creación del nuevo perfil D.HORAS EXTRAS, se configuran relaciones y propiedades del nuevo perfil según perfiles de lideres funcionales de sistemas de información, se procede posterior a configurar categorías y plantillas de sistema de información HORAS EXTRAS, se configuran transiciones de estados para categorización administración y soporte técnico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/01/2025 17:00
56973-20250117	17/01/2025 8:40	17/01/2025 16:00	Buen día, Para solicitar el retiro del Técnico N1 Carlos Ardila.	Se procede a realizar inactivación del usuario solicitado, se eliminan relaciones en tablas technician_group, technician_expertise y technician_zones; así mismo se inactiva rol de técnico y se modifica a perfil INACTIVOS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/01/2025 17:00
56978-20250117	17/01/2025 14:17	21/01/2025 15:00	Buenas tardes, Por favor crear el siguiente ítem en Bolsa de Repuestos: - ONU Dual G/EPON con 1 Puerto SC/UPCV $ 102.873,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE y se asocia a la compañía de la mesa de tecnología en tabla spare_company; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	21/01/2025 15:30
57253-20250120	20/01/2025 9:25	21/01/2025 15:30	Buen día, Para solicitar la creación de usuario del tecnólogo de redes de la localidad San Cristóbal.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 3 de conectividad de la localidad de San Cristóbal y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 21 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: acasallas1 Password: #Cedula	Solucionado	21/01/2025 16:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57257-20250120	20/01/2025 10:11	22/01/2025 11:00	Buen día, Para solicitar la creación del Técnico Nivel 1 Ever A. Rubio	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo Técnicos Nivel 1 Nivel Central, Técnicos Nivel 1 Centro de Gestión , Técnicos Nivel 1 Correo y al perfil NIVEL 1; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario: erubior1 Password: #Cedula	Solucionado	22/01/2025 12:00
57258-20250120	20/01/2025 11:01	22/01/2025 14:00	Buen día, Por favor validar el Reporte de Transporte que se descarga en Excel, ya que no tiene el campo Ubicación., de igual manera ajustar el solucionador de la mesa Mobiliario para el usuario de Dotaciones JOSE LUIS LINCE MONTES jlince@educacionbogota.gov.co .	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado , se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo gestores administrativos y al perfil gestores; así mismo se realiza modificación del reporte home report administrativa adicional el lugar asignado al usuario, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/01/2025 16:00
57276-20250121	21/01/2025 11:29	22/01/2025 8:30	Buen día, Para solicitar, un Reporte en Excel de los casos atendidos en el 2024 de Soporte sobre los Sistemas de Información de la SED, indicando: • Usuario que lo solicita • Dependencia del usuario • Estado • Fecha/hora de solicitud, fecha/hora de la atención (Fecha apertura, Fecha Cierre) • Descripción de la solicitud (Comentario inicial) • Sistema de Información • Especialista que brinda soporte al sistema (Solucionador)	Se realiza envío del reporte de casos general creados SI del año 2024 con los campos solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/01/2025 10:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57277-20250121	21/01/2025 11:36	23/01/2025 10:30	Buen día, Por favor validar el usuario JHON JAIRO MENDIETA H (jmendieta), ya que no puede consultar los casos anexos	Se realiza validación del caso, se actualizan permisos al perfil del usuario con el fin de que tenga las propiedades de buscar cualquier tipo de servicio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	23/01/2025 12:00
57279-20250121	21/01/2025 14:39	22/01/2025 16:00	Buenas tardes, Para solicitar la validación de la usuaria MARINELA RIVAS TAFUR (mrivast), ya que, para generar solicitud de Transporte, solo le están apareciendo 7 ubicaciones.	Se elimina duplicidad de registros de lugar aplicados a la mesa de servicio, se confirma nuevamente visualización con datos del usuario el cual se muestra de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	22/01/2025 17:00
57286-20250123	23/01/2025 10:18	30/01/2025 15:30	Buen día, Para solicitar la actualización del correo en el usuario Dexon propuestos.	Se realiza actualización del correo proveedor de repuestos en tabla person y report_notification; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/01/2025 17:00
57288-20250123	23/01/2025 10:20	23/01/2025 8:30	Buen día, Para solicitar la creación de un usuario funcional par SI Dexon en ambiente de pruebas.	Se realiza actualización del perfil D. ALERTAS y se adicionan categorías de solicitud de Servicio Dexon-Administración para validación de OLAS sistemas de información, los datos de ingreso del usuario en prueba son: usuario: alurrea ; cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	23/01/2025 10:00
57289-20250123	23/01/2025 10:23	25/01/2025 15:00	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso hijo No 1432656(1)-20250120, ya que, al momento del cierre por error de parte del especialista.	Se realiza la reapertura de servicio solicitado, se asigna el mismo en estado EN PROCESO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/01/2025 15:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57290-20250123	23/01/2025 11:04	27/01/2025 8:30	Buen día, Para solicitar creación y configuración del estado de retención GESTIÓN DATACENTER, para esta categoría: IDENTIDAD Y ACCESO/MICROSOFT/OFFICE 365\ SHAREPOINT/ADMINISTRACION Se requiere teniendo en cuenta que, para la gestión de los casos de creación de sitios en Share Point es necesario que posterior a recibir la solicitud a través del formato 12-IF-053 Reporte De Novedades Para Acceso Carpetas y SharePoint y la creación del caso al Especialista Microsoft.	Se realiza la creación y configuración del estado solicitado en la categoría mencionada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/01/2025 10:00
57292-20250123	23/01/2025 14:34	24/01/2025 11:00	Buenas tardes, Para solicitar la creación de Técnico Nivel 2 de la localidad de Suba, Nestor Cuevas.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Suba y al perfil NIVEL 2 ; así mismo se actualiza colegios de atención del técnico Andrés Jiovanni Jerez Cárdena en tabla hd_tehnician_zones, tener presente que en la ubicación solicitada también se encuentra asignado el técnico BRAYAN FELIPE GONZALEZ CAMACHO (T2) por ende se aplicara para las ubicaciones indicadas en el formato balanceo de cargas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: ncuevas1 Password: #Cedula	Solucionado	24/01/2025 12:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57305-20250124	24/01/2025 15:43	27/01/2025 10:30	Buena tarde, Para solicitar creación de usuario para el técnico nivel 2 en la Localidad de Suba., Andrés Jerez	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Suba y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: ajerezc1 Password: #Cedula	Solucionado	27/01/2025 11:30
57314-20250127	27/01/2025 11:38	27/01/2025 15:00	Buen día, Para solicitar la creación del Especialista en impresoras según el formato adjunto.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo impresoras y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 2 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jriveros1 Password: #Cedula	Solucionado	27/01/2025 16:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57320-20250128	28/01/2025 10:22	28/01/2025 8:30	Buen día, Para solicitar validar los casos Nos: caso 1366657, ya que aparece en la bandeja de Repuestos sin ninguna información, esto impide la facturación y cierre del caso, este caso solo se ve desde el Perfil de Repuestos y de forma incompleta, es decir si lo busca el usuario de Nestor Javier Morales no aparece. Y el caso 1380604(1) desde el perfil de Repuestos debe tener una columna de cantidad con los valores aprobados por la SED, pero se encuentra en blanco mostrando en 0 el valor total de los ítems del ticket.	Caso 1366657(1) La documentación fue removida en su totalidad por el usuario COORDINADOR LOCAL 08; al aplicar esta acción se elimina cualquier relación que tenga el caso directamente, por ende, agradezco que se le informen a este usuario que evite realizar este tipo de acciones para que no se presenten estos comportamientos dentro de la herramienta. Caso 1380604(1) Al igual que el caso anterior, el usuario COORDINADOR_LOCAL_08 realizo la eliminación de la relación de los campos asociados al ticket, por ende, agradezco que se le informen a este usuario que evite realizar este tipo de acciones para que no se presenten estos comportamientos dentro de la herramienta.	Solucionado	28/01/2025 10:30
57321-20250128	28/01/2025 10:42	28/01/2025 10:42	Buen día, Para solicitar la reapertura de los siguientes casos: - 1303599(1) - 1431946(1) - 1333204(1)	Se realiza la reapertura de los servicios solicitados, los casos se asignan en estado "SUMINISTRO DE REPUESTO" asignado al usuario proveedor de repuesto, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	30/01/2025 14:42
57336-20250130	30/01/2025 14:46	31/01/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar creación y actualización de Técnicos en la localidad de Kennedy.	Se realiza la creación de los nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activan roles técnicos y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos solicitados, se relacionan en el grupo nivel 2 de la localidad de Kennedy al perfil NIVEL 2; así mismo se inactivan los anteriores técnicos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasigna 1 casos al nuevo usuario creado, así mismo se actualizan lugares de atención del técnico JIMMY ALEXANDER OSPINA TELLEZ ,	Solucionado	31/01/2025 12:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

				cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: cdicelisf1 Password: #Cedula Usuario2: jpenaranda1 Password: #Cedula		
57337-20250130	30/01/2025 14:50	30/01/2025 14:00	Buenas tardes, Solicito tu colaboración adicionando en DEXON la sede G del colegio Fernando Mazuera Villegas, localidad de Bosa, día de visita MARTES, Técnico John Javier Valderrama Oviedo, dirección Carrera 81G # 73 - 58 sur, rector FELIX EDINSON ANGEL ACUÑA, cédula 79884668. Adjunto acta de inicio (arrendamiento), cabe aclarar que hay una prórroga de dicha acta hasta el 22 de junio de 2025 (ver traza de este correo). Adicional solicito que el caso 1251829-20240507 con su respectivo hijo 1251829(1)-20240605, se les actualice la ubicación para esta sede (G)	Se realiza creación del colegio solicitado en tabla PLACE, se configuran tablas place_week y technician_zones; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/01/2025 15:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57338-20250130	30/01/2025 15:13	31/01/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la creación de Técnicos en localidad de Engativá.	Se realiza la creación de los nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activan roles técnicos y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos solicitados, se relacionan en el grupo nivel 2 de la localidad de Engativá al perfil NIVEL 2; así mismo se inactivan los anteriores técnicos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones,, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: rbonilla1 Password: #Cedula Usuario2: jpuentesp1 Password: #Cedula	Solucionado	31/01/2025 17:00
57362-20250203	3/02/2025 11:16	30/01/2025 9:00	Buen día, Para solicitar la parametrización en la herramienta de los Festivos del 2025.	Se realiza la carga de festivos para años 2025 en tabla HD_HOLIDAY; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/01/2025 12:30
57363-20250203	3/02/2025 11:31	4/02/2025 8:30	Buen día., Para solicitar la exclusión del usuario Fernando Froylan Buitrago, de la restricción para generar los reportes de SI "General Creados"., debido a que por su rol necesita sacar los reportes completos. Gracias.	Se realiza eliminación de condición con el fin de que la data generada pueda ser seleccionable sin intervalos intermedios, cambio aplicado de manera satisfactoria.	Solucionado	4/02/2025 13:00
57370-20250204	4/02/2025 17:28	5/02/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la creación y modificación de Técnicos Nivel 1.	Se realiza actualización de los roles según archivos compartidos para el perfil nivel 1, se realiza actualización en tablas technician_expertise , technician_group y technician_zones; así mismo se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo nivel 1 nivel central, nivel 1 centro de gestión y nivel 1 correo a su vez se relaciona al perfil NIVEL 1; cambio aplicado en	Solucionado	5/02/2025 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

				ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: bcamero1 Password: #Cedula		
57371-20250204	4/02/2025 17:36	5/02/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar la validación del perfil usuaria Interventora NVC Yineth Mayerly Gamba, ya que evidencia que unos tickets no los puede buscar después de su creación. Ejemplo caso No. 1442746, al momento de la búsqueda en la herramienta no la encuentra, de igual manera el caso No. 1328854.	Se realiza validación de la solicitud, se detecta que en los casos reportados se evidencia que el usuario "coordinador local 08" esta eliminando la relación de datos relacionados de los casos en mención, por ende se solicita que se confirme con dicho usuario el motivo por el cual está realizando esta eliminación, así mismo, se procede a realizar el reajuste de las relaciones de datos relacionados eliminados con el fin de que sean visibles dentro de la búsqueda de los mismos, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	5/02/2025 11:00
57373-20250205	5/02/2025 10:26	4/02/2025 16:00	Buen día. Para solicitar la actualización del usuario especialista de impresoras en NVC.	Se realiza la actualización del nuevo técnico solicitado de impresoras modificando perfil y nombre de usuario, así mismo, se actualiza tabla expertise con categorías de atención y se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico indicado, así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 1 caso al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria	Solucionado	4/02/2025 17:00
57375-20250205	5/02/2025 11:10	5/02/2025 11:30	Buen día, Para solicitar un reporte con los casos escalados de mesa y solucionados por Ricardo Cuellar, desde el 01 de agosto de 2024, hasta el 31 de enero de 2025.	Se realiza la creación y envío del reporte solicitado con las columnas Ticket, categoría completa, usuario, solicitante, primer comentario, fecha de creación y cierre desde agosto del 2024 a enero 2025.	Solucionado	5/02/2025 12:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57383-20250206	6/02/2025 9:46	6/02/2025 9:00	Buen día, Para solicitar la parametrización del siguiente usuario, como líder Funcional del SI: ATEC Nombre : DIEGO LEONARDO SUAREZ HERNANDEZ Correo : dsuarezh@educacionbogota.gov.co De igual manera deshabilitar la anterior líder funcional : BLANCA CECILIA LIEVANO LOZANO blievano@educacionbogota.gov.co, y pasar los casos (si aplica) al nuevo líder Diego.	Se procede a realizar la creación del nuevo líder funcional del sistema de información ATEC; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company; se asocia el usuario al grupo desarrollo y se asigna al perfil D. ATEC; así mismo , se modifica perfil de la usuaria Blanca Liévano a Usuarios NVC, así mismo, se elimina relación con grupo desarrollo y se elimina rol de técnico del usuario, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/02/2025 11:30
57391-20250207	7/02/2025 9:52	7/02/2025 8:30	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso No. 1416550(1)-20241213, y dejar en estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna el caso el estado Suministro de Repuesto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/02/2025 9:00
57392-20250207	7/02/2025 10:00	7/02/2025 12:00	Buen día. Por favor corregir en La categoría de servicio "Viabilización de proyectos" está mostrando el criterio "Permisos en aplicación" que no aplica para esta categoría de servicio.	Se realiza ajuste en el campo COMPLEJIDAD_15 que está relacionado con la categoría de viabilizarían de datos con el fin de que no se visualice el campo, cambio aplicado y validado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	7/02/2025 14:45
57393-20250207	7/02/2025 11:01	6/02/2025 15:00	Buen día, Para solicitar adicionar al reporte Seguimiento Cierre la columna "Ultimo Comentario."	Se realiza modificación del reporte solicitado , se relaciona columna LAST_COMMENT en reporte "Seguimiento Cierre", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/02/2025 16:00

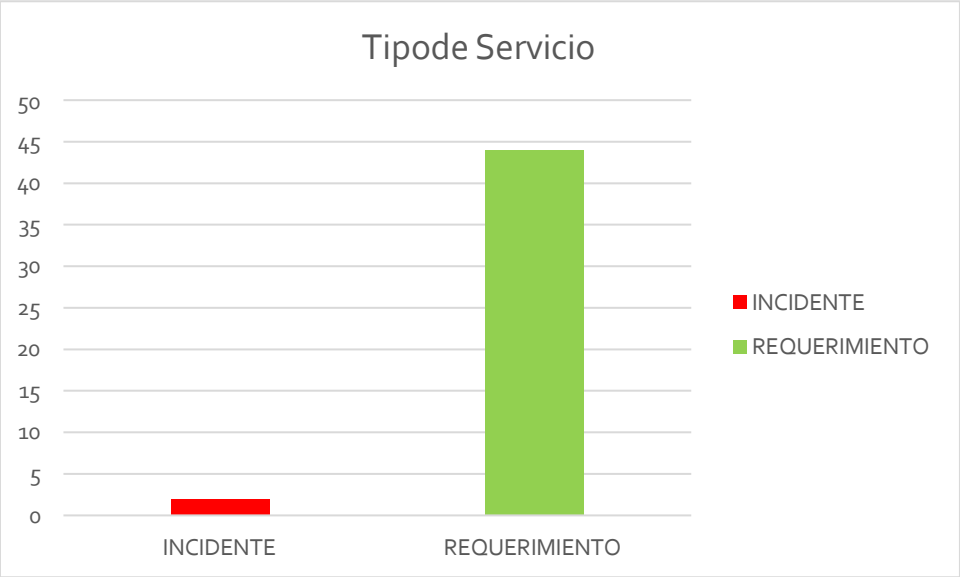
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57394-20250207	7/02/2025 11:15	7/02/2025 11:15	Buen día, Para solicitar sesión el día 7 de febrero de 10:00-10.30 am el Gestor Transporte (Nicolas Vargas Conde), para validación en la generación reporte de Transporte diario y otros temas.,	Se realiza reunión y se validan casos escalados por el líder funcional del módulo de transporte Nicolas Vargas; se solucionan dudas bajo el reporte de resumen en transporte (ya que según lo indicado no se estaban visualizando todos los casos aprobados) , se valida y se confirma las condiciones del reporte en la cual se indica que las condiciones del reporte solo mostraran los casos "Registrados" bajo el umbral de fechas seleccionado, por ende, se recomienda según la necesidad planteada visualizar el reporte "Solicitudes X día" con el fin de validar los casos por fecha de salida de transporte y visualizar el reporte "Resumen Transporte" para validar los casos según la fecha de creación.	Solucionado	11/02/2025 15:15

Clasificación por Tipo de Servicio

Dentro del periodo analizado se detecta un total de **46 casos** escalados por la SED, de los cuales **31** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma

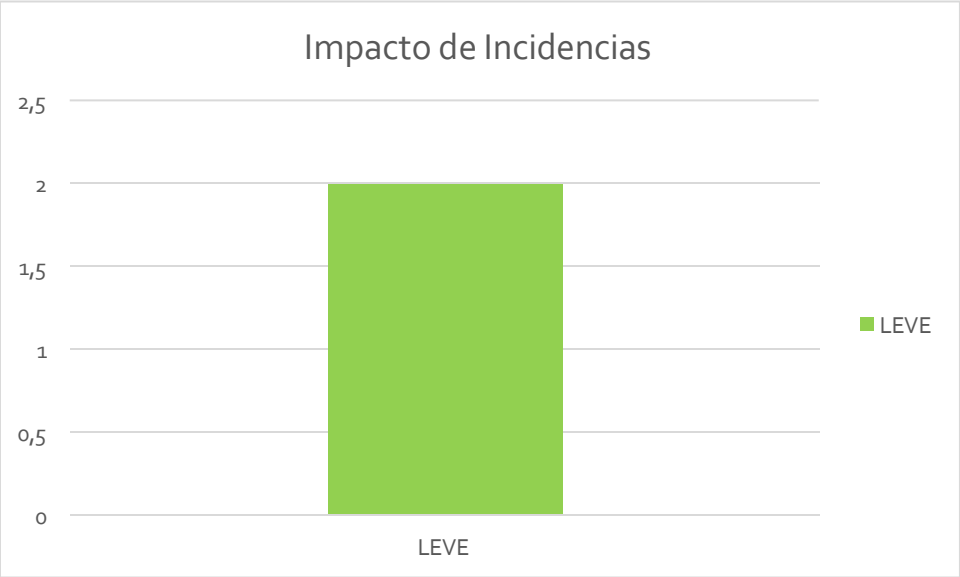
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial



Cumplimiento ANS

Para el análisis del cumplimiento de ANS solo se tendrán en cuenta las fallas reportadas y tipificadas como incidencia de la cual se clasifica según la criticidad que genere dentro de la plataforma de la siguiente manera:

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial



Leve

Se recibieron 2 solicitudes con un impacto leve dentro de la operación, las cuales fueron subsanadas en el 100%

Moderada

En el periodo analizado no se escala ninguna solicitud con impacto moderado dentro de la plataforma.

Critica

En el periodo analizado no se escala ninguna solicitud con impacto critico dentro de la plataforma.

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior

Recomendaciones durante el periodo actual:

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

- Continuar ingresando nuevas categorías de servicio y de solución bajo web4 para el proyecto de mesa de servicio según el día a día de la operación con el fin tener la completa maduración de los servicios establecidos en la herramienta.
- Continuar con el proceso de upgrade de los demás procesos configurados en la herramienta; dentro del periodo que transcurrió se actualizo y cargo nuevo catálogo de sistemas de información en la nueva versión de plataforma Dexon 4.0

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Para solicitar la validación de la usuaria MARINELA RIVAS TAFUR (mrivast), ya que, para generar solicitud de Transporte, solo le están apareciendo 7 ubicaciones.
- Se solicita corregir en la categoría de servicio "Viabilización de proyectos" está mostrando el criterio "Permisos en aplicación" que no aplica para esta categoría de servicio.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se elimina duplicidad de registros de lugar aplicados a la mesa de servicio, se confirma nuevamente visualización con datos del usuario el cual se muestra de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción.
- Se realiza ajuste en el campo COMPLEJIDAD_15 que está relacionado con la categoría de viabilizacion de datos con el fin de que no se visualice el campo, cambio aplicado y validado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- Realizar actualización de ambiente Web3 a Web4 en los procesos que se encuentran siendo gestionados sobre ambiente web3 con el fin de usar las mejoras de este upgrade.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

- Creación de nuevas categorías de servicio y de solución para mesa de servicio web4, con el fin de retroalimentar y madurar los procesos de servicio y gestión prestados en la herramienta.
- Seguimiento y maduración a la pestaña procedimiento desplegada en la herramienta Dexon para todos los niveles de gestión de la mesa de servicio y/o otras mesas.
- Se recomienda para procesos de actualización de sistema operativo en servidores se realice previamente despliegue en ambiente pruebas y posterior a las validaciones respectivas se realice despliegue en ambiente producción con el fin de no generar afectaciones bajo los componentes y funcionalidades de la plataforma.

Glosario

Actividad

Actividad de proceso es un conjunto de operaciones o tareas ejecutadas por una persona o entidad, que pertenece a un proceso determinado. Define la menor cantidad medible de trabajo que se debe realizar para convertir una parte de las entradas del proceso en las salidas deseadas. Todas las actividades incluidas en el mismo proceso crean una definición del trabajo que realiza dicho proceso.

Activo de TI

Cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI.

Acuerdo de niveles de servicio (SLA)

Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.

Alianza

Relación entre dos organizaciones que requiere trabajar en estrecha colaboración para alcanzar metas y objetivos comunes.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se conservan las relaciones entre los registros de configuración.

Business Activity Monitoring (BAM)

BAM significa monitoreo de la actividad de negocio. Se refiere a la capacidad de registrar y presentar en tiempo real toda la información relacionada con una compañía en el desarrollo de su actividad comercial.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Business Intelligence (BI)

BI significa inteligencia de negocios. La inteligencia, en un sentido amplio y relativo a cualquier ser vivo, se entiende como la capacidad de tomar la información que se posee para tomar decisiones adecuadas y exitosas que lo lleven a la supervivencia. Entonces, la inteligencia de negocios es la capacidad de una compañía para hacer un uso eficiente de la información de su operación comercial y a partir de ella tomar decisiones, adaptarse a las condiciones del mercado, crecer y mejorar internamente, dar mejores respuestas a sus clientes, etc.

BPO

Business Process Outsourcing (BPO): Es la subcontratación de procesos de negocios que se hace con proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, que se suponen menos costosos o más eficientes y eficaces. Esto hace parte de las transformaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda desarrollar en lugares diferentes a los de la compañía, y que sea hecho por otras empresas especializadas, generalmente a un coste menor o con mayor eficiencia.

Centro de costos

Unidad del negocio o proyecto al que se asignan los costos.

Ciclo de vida

Conjunto completo de fases, transiciones y estados asociados en la vida de un servicio, producto, práctica U otra entidad.

Cliente

Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de las consecuencias de consumo del servicio.

Cliente externo

Cliente que trabaja para una organización diferente a la del proveedor de servicios.

Cliente interno

Cliente que trabaja para la misma organización que el proveedor de servicios.

Diseño y transición

Actividad de la cadena de valor que asegura que los productos y servicios cumplen de forma continua las expectativas de las partes interesadas sobre la calidad, los costos y el tiempo de salida al mercado.

Disponibilidad

La habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar su función acordada cuando sea requerido.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

Error conocido

Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto.

Escalamiento

Acto de informar o transferir la propiedad de una problemática a un elemento de trabajo.

Especificación

Descripción documentada de las propiedades de un producto, servicio u otro elemento de configuración

Estado

Descripción de los estados específicos que puede tener una entidad en un momento determinado.

Evento

Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración.

Falla

Pérdida de la capacidad para operar de acuerdo con las especificaciones o para entregar la salida o la consecuencia requeridas.

Flujo de trabajo

Se conoce como flujo de trabajo a la manera en que se suceden y conectan las actividades en la operación corporativa. El flujo de trabajo es esencial porque de su efectividad depende que se alcancen las metas fijadas y que se les brinde satisfacción a los clientes, que son quienes reciben el producto o servicio que viene de todas esas actividades.

Gestión de incidentes

Práctica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.

Gestión de servicios

Conjunto de capacidades organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

ITIL

Son las siglas de Information Technology Infrastrucutre Library, que se traduce como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. Es el nombre de un conjunto de normativas y parámetros

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

que describen las que se consideran como mejores prácticas en todo lo relacionado con la gestión de la Tecnología de la Información en las compañías. Las compañías en el mundo buscan adaptarse a estas normativas por cuanto que estas garantizan una excelente organización de actividades, lo que optimiza los procesos y mejora notablemente la satisfacción de los clientes:

Los principios básicos de ITIL pueden usarse para guiar las decisiones y acciones de una organización y para asegurar que haya un entendimiento compartido y una aproximación común a la gestión de servicios a lo largo de toda la organización. Los principios guía de ITIL crean las bases para el desempeño y la cultura de una compañía, desde la toma de decisión estratégica hasta las operaciones del día a día (AXELOS, 2019)

KPI

Key Performance Indicators (KPI): Se traduce como indicadores claves de desempeño. Hacen referencia a las medidas fundamentales en un negocio, y que sirven para conocer el rendimiento de la compañía. Es importante saber con claridad cuáles son esos indicadores esenciales sobre los que se tomarán decisiones importantes para el negocio, pues una mala escogencia de los indicadores puede generar malas decisiones o una pérdida de eficiencia debida a un uso innecesario de tecnología para hacer mediciones irrelevantes.

Línea base

Informe o métrica que sirve como punto de partida para evaluar los progresos o cambios.

Nivel de servicio

Una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada.

Operación

Rutina que ejecuta y gestiona una actividad, un producto, un servicio u otro elemento de configuración.

No confíe en métricas e informes para indicarle cuál es la situación actual. Cuando lleve a cabo una evaluación, debe observar lo que está sucediendo por sí mismo y utilizar las métricas para respaldar sus observaciones.

Problema

Causa o causa potencial de uno o más incidentes

Procedimiento

Forma documentada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, transformando entradas en salidas. Un proceso toma una o más entradas definidas y las transforma en salidas concretas. Los procesos determinan la secuencia de las acciones y sus dependencias.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Servicio de TI

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial