Vista del ticket para imprimir

Recuperación de usuario en Moodle pregrado

Ticket ID: 609669
Departmento: Soporte
Fecha de creación: 11/02/2025 13:55
Owner: SEÑORES ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA)
Requestor: **Mauricio Antonio Alonso Moncada** AUTHORIZED USER
Última respuesta: 23/02/2025 08:30
Estado: Cerrado
Prioridad: Medium

Tema:

Mauricio Antonio Alonso Moncada AUTHORIZED USER @ 11/02/2025 13:55

De manera atenta solicito apoyo para la restauración de la cuenta de la estudiante con ID 2016.

La estudiante escribe lo siguiente:

Buenas tardes para todos,

Con el fin de consolidar la información previamente enviada, remito nuevamente los detalles del caso para su revisión y pronta solución:

Mi nombre es Ana Elisa Avila Mojica, identificada con cédula de ciudadanía No. 51987145.

Soy estudiante activa de pregrado en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), actualmente cursando el séptimo semestre del programa de Administración Pública Territorial.

Desde el 1 de febrero, cuando iniciaron las clases, no he podido acceder a la plataforma Moodle con mi usuario y contraseña habituales. A pesar de haber enviado los correos donde reporté el inconveniente presentado y haber proporcionado mis datos completos (nombre, cédula, número de celular y correo institucional), el problema persiste y me genera afectaciones académicas, porque hay actividades que ya debo subir a la plataforma.

En el proceso de restablecimiento, de acuerdo con lo informado, se me ha asignado un nuevo

usuario con un rol diferente al de estudiante antiguo, lo que ha complicado la integración de mis asignaturas. Lo más preocupante es que en el correo que recibí como respuesta dice que: “La estudiante en mención es estudiante antigua pero no encuentro el historial de lo visto en Moodle en periodos pasados y como tiene un numero diferente de ID no lo toma por la integración. “esto me impediría acceder a materiales de estudio y evidencias de mi proceso de aprendizaje en semestres anteriores, adicionalmente que no hay razón para que registre con otra ID.

Dado que las clases ya han comenzado y debo subir tareas en la plataforma, solicito una solución inmediata a este inconveniente. Agradecería su pronta gestión para:

Restablecer mi usuario original con acceso a las materias de este semestre.
Recuperar mi historial académico en la plataforma Moodle.
Garantizar que no haya más errores administrativos que retrasen mi actividad académica.

Quedo atenta a su pronta respuesta y a una solución efectiva.

Obtener Outlook para Android<https://aka.ms/AAb9ysg> (https://aka.ms/AAb9ysg>)
NOTA CONFIDENCIAL: La información contenida en este E-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía o entidad a la cual está dirigido. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviarlo y borrar el mensaje recibido inmediatamente. This message and any attached files may contain information that is confidential and/or subject of legal privilege intended only for use by the intended recipient. If you are not the intended recipient or the person responsible for delivering the message to the intended recipient, be advised that you have received this message in error and that any dissemination, copying or use of this message or attachment is strictly forbidden, as is the disclosure of the information therein. If you have received this message in error please notify the sender immediately and delete the message.

Jean Carlos Ortega Mejia OPERATOR @ 2025-02-11 16:24:45

Buen Día

Cordial Saludo

Es necesario ejecutar una sentencia SQL en la base de datos de pregrado para habilitar el usuario, la cual comparto a continuación:

_UPDATE mdl_user
SET deleted = 0,
username = '51987145',
email = 'anae.avila@esap.edu.co'
WHERE id = 2016;_

Quedo atento.

Cordialmente,

Jean Ortega
[Buendata.com](https://buendata.com/ (https://buendata.com/))

Mauricio Antonio Alonso Moncada AUTHORIZED USER @ 2025-02-11 16:35:03

Buenas tardes, cordial saludo. Eso ya lo sabemos. Lo que quisiéramos es que se ejecutara la sentencia SQL.

Ustedes tienen el permiso para ejecutar la sentencia?

Mil gracias.

Obtener Outlook para Android<https://aka.ms/AAb9ysg> (https://aka.ms/AAb9ysg>)

Jean Carlos Ortega Mejia OPERATOR @ 2025-02-11 19:40:49

Buen Día

Cordial Saludo

Nosotros contamos con acceso a la administración de Moodle, pero la ejecución de la consulta debe ser realizada por el DBA (Administrador de Base de Datos).

Quedo atento.

Cordialmente,

Jean Ortega
[Buendata.com](https://buendata.com/ (https://buendata.com/))

Mauricio Antonio Alonso Moncada AUTHORIZED USER @ 2025-02-12 09:45:04

Buenos días cordial saludo.

Ten. Iendo en cuenta la respuesta que entrega Buen Data, solicitó amablemente la intervención del dba para realizar la actualización requerida en la base de datos y ¿Solucionar el impase de la

estudiante con su proceso de matrícula.

Agradezco de antemano toda la colaboración y apoyo al proceso.

Cordialmente.

Mauricio Antonio Alonso Moncada
Contratista
Entornos y servicios virtuales
Esap

Jorge Iván Bula Escobar OWNER @ 2025-02-12 12:05:03

Buen día.

Teniendo en cuenta la respuesta recibida por parte de Buen Data, voy a validar con el DBA para poder dar respuesta lo antes posible a la solicitud de la estudiante.

Un saludo,

[image001.png]
Contratista
Luis Fernando Bernal Rosales
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
luis.bernal@esap.edu.co<mailto:luis.bernal@esap.edu.co>
Teléfono: 018000423713
Dirección: Calle 44 N° 53 - 37 (Sede Central - CAN)
www.esap.edu.co<http://www.esap.edu.co/> (http://www.esap.edu.co<http://www.esap.edu.co/>)

De: Mauricio Antonio Alonso Moncada <mauralons@esap.edu.co>
Enviado el: miércoles, 12 de febrero de 2025 9:43 a. m.
Para: Buen Data Sas Soporte <soporte@buendata.com>; Luis Fernando Bernal Rosales <luis.bernal@esap.edu.co>
CC: Sandra Patricia Contreras Soto <sandrap.contreras@esap.edu.co>; Luis Miguel Cabrera Gonzalez <luis.cabrera@esap.edu.co>
Asunto: Re: [Ticket ID: 609669] Recuperación de usuario en Moodle pregrado

Buenos días cordial saludo.

Ten. lendo en cuenta la respuesta que entrega Buen Data, solicitó amablemente la intervención del dba para realizar la actualización requerida en la base de datos y ¿Solucionar el impase de la estudiante con su proceso de matrícula.

Agradezco de antemano toda la colaboración y apoyo al proceso.

Cordialmente.

Mauricio Antonio Alonso Moncada
Contratista
Entornos y servicios virtuales
Esap

Jorge Iván Bula Escobar OWNER @ 2025-02-12 13:55:03

Buen día.

Se realiza la ejecución de la sentencia de acuerdo con lo indicado. Se valida y ya se puede ver el usuario en la instancia de Moodle Pregrado.

[image001.jpg]

Un saludo,

[image002.png]
Contratista
Luis Fernando Bernal Rosales
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
luis.bernal@esap.edu.co<mailto:luis.bernal@esap.edu.co>
Teléfono: 018000423713
Dirección: Calle 44 N° 53 - 37 (Sede Central - CAN)
www.esap.edu.co<http://www.esap.edu.co/> (http://www.esap.edu.co<http://www.esap.edu.co/>)

De: Mauricio Antonio Alonso Moncada <mauralons@esap.edu.co>
Enviado el: miércoles, 12 de febrero de 2025 9:43 a. m.
Para: Buen Data Sas Soporte <soporte@buendata.com>; Luis Fernando Bernal Rosales <luis.bernal@esap.edu.co>
CC: Sandra Patricia Contreras Soto <sandrap.contreras@esap.edu.co>; Luis Miguel Cabrera Gonzalez <luis.cabrera@esap.edu.co>
Asunto: Re: [Ticket ID: 609669] Recuperación de usuario en Moodle pregrado

Buenos días cordial saludo.

Ten. lendo en cuenta la respuesta que entrega Buen Data, solicitó amablemente la intervención del dba para realizar la actualización requerida en la base de datos y ¿Solucionar el impase de la estudiante con su proceso de matrícula.

Agradezco de antemano toda la colaboración y apoyo al proceso.

Cordialmente.

Mauricio Antonio Alonso Moncada
Contratista
Entornos y servicios virtuales

Esap

Jean Carlos Ortega Mejia OPERATOR @ 2025-02-13 08:25:44

Buen Día

Cordial Saludo

Muchas gracias por ejecutar la consulta, quedamos atentos.

Cordialmente,

Jean Ortega
[Buendata.com](https://buendata.com/ (https://buendata.com/))

System OPERATOR @ 2025-02-23 08:30:07

Esperamos que este mensaje le encuentre bien.

Le informamos que, dado que no hemos recibido una respuesta o retroalimentación sobre nuestra respuesta previa con respecto a la solicitud, procederemos a cerrar este caso.

Si considera que el asunto no está completamente resuelto o requiere asistencia adicional, le invitamos a responder a este correo electrónico. Estaremos encantados de reabrir la solicitud y continuar con la atención de su caso.

Agradecemos su comprensión y estamos a su disposición para cualquier otra consulta o requerimiento que pueda tener.

Atentamente,

www.buendata.com (http://www.buendata.com)

Salida generada por WHMCompleteSolution (www.whmcs.com)