Educación

newtenberg Colombia

Informe de Soporte

CONTRATO NÚMERO CO1.PCCNTR.4804881 DE 2023

1° de enero y 25 de junio de 2024

Elaborado por Newtenberg Colombia SAS

25 de junio de 2024

Servicio anual de soporte y mantenimiento de la licencia de la plataforma CMS Newtenberg Engine

El servicio mensual de soporte y asistencia al usuario es prestado por un equipo multidisciplinario de especialistas de Newtenberg: ingenieros, diseñadores gráficos y arquitectos de información con amplia experiencia en el manejo del CMS. Este servicio contempla un tope máximo de 20 horas mensuales para consultas o ayuda en la configuración de funcionalidades para los sitios del Mineducación que operan sobre el administrador de contenidos.

A continuación se detallan los requerimientos atendidos entre el **1° de enero** y el **25 de junio** de **2024**.

Todas las solicitudes hechas por el Ministerio a la fecha **(17 en total)** fueron atendidas y resueltas por el equipo de Newtenberg.

1. Resumen Calidad del servicio

1.1 Tabla resumen tiempo de resolución de las solicitudes del 1° de enero al 25 de junio de 2024

SERVICIOS DE SOPORTE BÁSICO - ENE-JUN 2024					
#	Fecha radicación ticket	Ticket #	ANS y tiempos de respuesta	Hrs para resolución	Fecha cierre de ticket
1	12/01/2024 10:11	154983	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	3	16/01/2024 12:40
2	16/01/2024 7:49	882087	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	2	16/01/2024 13:56
3	18/01/2024 8:57	176430	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	3	19/01/2024 17:56
4	22/01/2024 9:08	370104	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	3	19/01/2024 17:56
5	31/01/2024 12:38	473469	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	3	6/02/2024 12:02
6	3/02/2024 17:29	604381	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	2	5/02/2024 11:39
7	8/02/2024 17:52	512776	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	3	9/02/2024 17:50
8	13/02/2024 16:00	862422	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	6	15/02/2024 14:56
9	14/02/2024 11:06	531523	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	5	19/02/2024 17:31
10	15/02/2024 16:55	272725	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	1	16/02/2024 11:31
11	6/03/2024 10:21	589250	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	1	6/03/2024 11:29
12	7/03/2024 12:00	705353	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	8	8/03/2024 18:00
13	16/04/2024 11:21	368108	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	2	17/04/2024 14:28
14	2/05/2024 7:37	234778	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	3	2/05/2024 12:33
15	8/05/2024 10:12	936757	Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs	2	14/05/2024 10:52
16	29/05/2024 8:54	531004	Nivel 2: Mesa de Servicios (Medio) – 16 hrs	2	29/05/2024 14:36
17	5/06/2024 11:37	769933	Nivel 2: Profesional de Sitio (Bajo)	20	25/06/2024 16:34

Para todas las solicitudes de soporte se respondió atendiendo oportunamente y cumpliendo los ANS del servicio. En detalle se observa que se procuró, para todos los casos, dar la más pronta solución y cerrar los tickets en un tiempo menor al estimado en la etapa de diagnóstico y priorización.

2. Detalle de los tickets

ENERO

Ticket #154983

- Fecha y hora radicación de solicitud: 12/01/2024 10:11 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Solicito tu colaboración en los siguientes puntos:

1. Crear el calcificando Periodo correspondiente a 2024, debido a que no cuento con los permisos.

2. En el menú lateral de PBM, incluir al final el ítem: Micrositios y especiales preescolar, básica y media con este enlace:

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyname&cid=977&iid=1780&pnid=3345

3. En el micrositio Poder Pedagógico - Formación Docente, nos toma el título como acordeón.

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=68244

Agradezco de antemano tú colaboración,

Oficina Asesora de Comunicaciones

Martha Liliana Sarmiento Chaves

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 12/01/2024 10:51 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 16/01/2024 12:40 pm
- Descripción de la solución:

Buen día Martha,

Te respondo entre líneas:

El vie, 12 ene 2024 a las 10:51, Carolina Vanegas () escribió:

Buen día y un muy Feliz Año para ustedes también,

Recibido. Revisamos y te cuento Martha,

El vie, 12 ene 2024 a las 10:11, Martha Liliana Sarmiento Chaves () escribió:

Buenos días, Carolina

Espero que este año lo recibas con salud y mucha alegría.

Por favor transmite mis saludos de agradecimiento y mis buenos deseos para el 2024 a todo tu equipo.

Solicito tu colaboración en los siguientes puntos:

Crear el calcificando Periodo correspondiente a 2024, debido a que no cuento con los permisos: Ya quedó https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/config.cgi?cid=956&action=tabEditProperty&pnid=2434

En el menú lateral de PBM, incluir al final el ítem: Micrositios y especiales preescolar, básica y media con este enlace: Si entendemos bien, la idea sería agregar en el menú de contexto un link, si?

Sin embargo, nos surge la inquietud del módulo del módulo de Programas y especiales que está en esa portadilla, creo que la idea inicial era justamente que ahí se vieran los micrositios, con lo cual sería bueno revisar si no queda redundante o es mejor ajustar ese módulo... revisen y nos cuentan.

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyname&cid=977&iid=1780&pnid=3345

En el micrositio Poder Pedagógico - Formación Docente, nos toma el título como acordeón. Ya quedó corregido: https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=68244

- Tiempo total de ejecución: 3 hrs.

Ticket #882087

- Fecha y hora radicación de solicitud: 16/01/2024 07:49 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Nuevamente solicito tu colaboración con lo siguiente:

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:article&cid=977&iid=1780&aid=419301

Este eidox no se ha publicado, como ves en el editor los números están alineados a la derecha, pero en la prevista se ven alineados a la izquierda.

Como siempre agradezco su colaboración.

Oficina Asesora de Comunicaciones

Martha Liliana Sarmiento Chaves

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 16/01/2024 09:09 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 16/01/2024 01:56 pm
- Descripción de la solución:

Buen día,

Martha ya quedó ajustado, quitamos el forzado que estaba en las tablas a la izquierda. Revisa por favor y nos cuentas:

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:article&cid=977&iid=1780&aid=419301

Cordial saludo,

- Tiempo total de ejecución: 2 hrs.

Ticket #176430

- Fecha y hora radicación de solicitud: 18/01/2024 08:57 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenas noches,

Por favor, me puedes ayudar verificando, si se realizó alguna modificación en el molde Portadilla W3: MICROSITIOS (HTML 4.01 Strict) , ya que la caja que mostraba los destacados de la sección de 'Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano' no los está visualizando.

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pnid=3346&pvid=55322

Quedo pendiente.

Mil gracias.

Cordialmente,
Oficina Asesora de Comunicaciones
José Francisco López Armero

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 19/01/2024 09:44 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 19/01/2024 05:56 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Jose, ya se ven los destacados en prevista:
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pnid=3346&pvid=55322

Tener en cuenta que esa caja cuando se requiera modificar solo se utiliza la regla para excluir ("Solo si no tiene alguno de estos valores").

- Tiempo total de ejecución: 3 hrs.

Ticket #370104

- Fecha y hora radicación de solicitud: 22/01/2024 09:08 am
- Temas de ayuda: Técnico
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Se publicaron los perfiles municipales en el portal SNIES, esta es la url pública:

https://snies.mineducacion.gov.co/1778/w3-propertyvalue-68248.html?_noredirect=1

Solicito tu apoyo para que quede con la url amigable.

Como siempre muy agradecida.

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves.

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 22/01/2024 11:23 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 22/01/2024 05:05 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Se coordinó ventana de acompañamiento con la Oficina de TI y el operador del datacenter. el miércoles 24 de enero a las 3:00 p.m

Revisamos la base de datos y se refrescó, con lo cual ya se toman bien las urls:

https://snies.mineducacion.gov.co/portal/Informes-e-indicadores/Perfiles-municipales-de-Educacion-Superior/

Edwin muchas gracias por el apoyo.

Tiempo total de ejecución: 3 hrs.

Ticket #473469

- Fecha y hora radicación de solicitud: 31/01/2024 12:38 pm
- Temas de ayuda: Técnico
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Te agradezco tu colaboración, para la actualización de la url en mención.

En la noche de ayer se publicó Política de Gratuidad "Puedo Estudiar", actualizando el clasificando a Política de Gratuidad Puedo Estudiar

https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Politica-de-Gratuidad/

El cambio no se ha visto reflejado en la url, como hoy se hizo lanzamiento, están usando el enlace en comunicados, prensa y redes.

Según me explicaste entiendo que este enlace se va a romper, por favor me avisas cuando se haga el cambio y si hay algo que podamos hacer.

Gracias

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 31/01/2024 2:03 pm
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 06/02/2024 12:02 pm
- Descripción de la solución:

Cordial saludo,

Se coordinó ventana de acompañamiento con la Oficina de TI y el operador del datacenter para el día 6 de febrero a las 10:00 a.m

Martha ya quedó actualizada la URL: https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Politica-de-Gratuidad-Puedo-Estudiar/ se hizo un redirect además de la URL antigua pero obviamente lo aconsejable es usar de ahora en adelante siempre la nueva url.

Configuramos una tarea automática que actualiza la base de datos del amistosador y se ejecuta cada 30 minutos, esto quiere decir que la próxima vez que hagan un cambio en un nombre de valor de clasificando habrá que esperar una media hora para ver el refresco.

Revisa y seguimos en contacto.

Muchas gracias por el apoyo, Edwin.

Tiempo total de ejecución: 3 hrs.

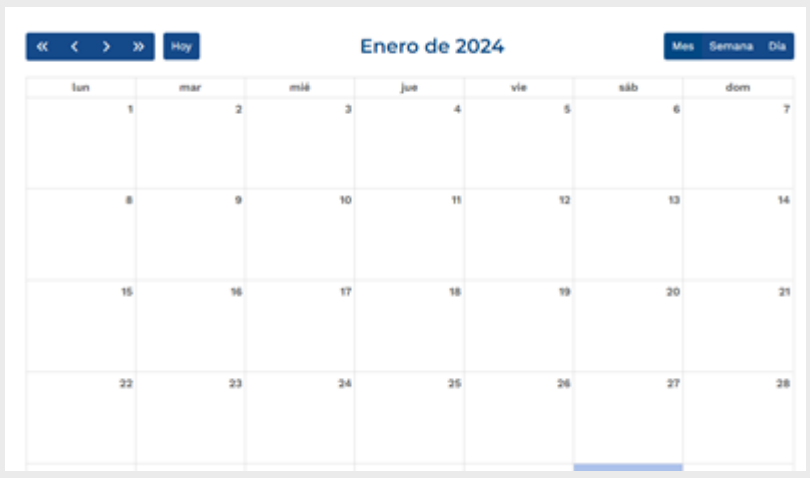
FEBRERO

Ticket #604381

- Fecha y hora radicación de solicitud: 03/02/2024 05:29 pm
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buen día,

Por favor, me puedes ayudar revisando la sección del ´Calendario de Actividades y eventos´ ya que solamente se visualizan los eventos hasta el mes de diciembre de 2023 y en el mes de enero 2024 se han colocado convocatorias y eventos que no se visualizan.



Quedo pendiente.

Mil gracias.

Oficina Asesora de Comunicaciones
José Francisco López Armero

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 05/02/2024 09:19 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 05/02/2024 11:39 am
- Descripción de la solución:

Buen día,

Ya quedó ajustado. Sin embargo, vimos que uno de los eidox no tenía fecha de finalización y la desmarcamos, si requieren pueden ajustarla. Pero ya se ven.

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=55303



Por favor revisar y quedamos atentos.

Tiempo total de ejecución: 2 hrs.

Ticket #512776

- Fecha y hora radicación de solicitud: 08/02/2024 05:52 pm
- Temas de ayuda: Técnico
- Descripción de la solicitud:

Buenas tardes,

Por favor nos puedes ayudar realizando unos cambios en el Menú Principal desplegable del ítem 'Ministerio' con los siguientes requerimientos:

- Información Institucional debe direccionar al siguiente enlace: https://www.mineducacion.gov.co/portal/Ministerio/

Los demás ítems desaparecen y se crean nuevos nombres así:

- Despacho de la ministra - Debe enlazar a https://www.mineducacion.gov.co/portal/Ministerio/Informacion-Institucional/355837:La-Ministra
- Viceministerio de Educación Superior - Debe enlazar a https://www.mineducacion.gov.co/portal/Ministerio/Informacion-Institucional/413412:Viceministro-de-Educacion-Superior
- Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media - Debe enlazar a https://www.mineducacion.gov.co/portal/Ministerio/Informacion-Institucional/413153:El-Viceministro-de-Educacion-Preescolar-Basica-y-Media
- Secretaría General - Aún no se tiene perfil; sin embargo, crear el ítem.
- Solamente se dejarían esos 5 ítem anteriormente mencionados.

Mil gracias y quedo pendiente de alguna duda.

Oficina Asesora de Comunicaciones
José Francisco López Armero

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 09/02/2024 09:20 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 09/02/2024 05:50 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Jose, ya ajustamos el menú según tu solicitud: https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:channel&cid=977&iid=1780 No dejamos visible el ítem de Secretaría General dado que sin contenido generaría error. La próxima semana o cuando lo tengan nos avisan para ajustar. Por lo pronto deben dejar republicando el sitio completo.

Por favor revisar y quedamos atentos.

Tiempo total de ejecución: 3 hrs.

Ticket #862422

- Fecha y hora radicación de solicitud: 13/02/2024 04:00 pm
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenas tardes,

De acuerdo con lo conversado, por favor solicito revisión de los siguientes casos.

1. En el eidox 409617 (que ya se encontraba publicado) en edición se le ajustó título y nombre interno como se visualiza en la imagen

Se realiza la publicación, sin embargo, se sigue visualizando la URL antigua y también funciona la URL nueva. Dejo los dos enlaces:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/409617:2022

https://www.mineducacion.gov.co/portal/409617:2024

Te dejo la prevista

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:article&cid=977&iid=1780&aid=409617

2. Error de visualización de estilo en el eidox 'Presentación portadilla' del sitio de 'Normatividad' que tiene dos previstas cuando accedemos a la sección de 'Últimas publicaciones de norma':

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=51455

Te envío las dos previstas:

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=67454

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:article&cid=977&iid=1780&aid=400474

Agradecemos tu gestión y quedamos atentos.

Mil gracias.

Saludos,

Oficina Asesora de Comunicaciones
José Francisco López Armeros

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 14/02/2024 09:00 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 15/02/2024 02:56 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Jose, estuvimos revisando muy bien el tema de los acordeones no deseados y lo que nos tomó algún tiempo porque había que revisarlos uno por uno.

Sobre el primer punto efectivamente ese es el comportamiento del amistosador, en el que lo relevante en la url es el número aid entre el último "/" y los ":". Esta característica permite que al cambiar un título las personas que tenían la url antigua almacenada u otros sitios que tenían esa url enlazada (post en redes sociales o notas que enlacen), no queden con el link roto. Es una de las características de lo amistosado y por lo tanto no hay error.

Sobre el segundo punto y que ya habían reportado en algunos casos el tema del título que se volvía acordeón, hicimos el siguiente ajuste:

Las portadillas que muestren artículo completo sin acordeón se incluyen en la caja UMEN_po_PresentacionPortadilla
Y las portadillas que muestren artículo completo con acordeón se incluyen en la caja UMEN_po_PresentacionPortadilla_Accordion y al mismo tiempo se deben excluir en la regla de inclusión de la caja UMEN_po_PresentacionPortadilla.

Ya con esto se resuelve el problema de acordeones no deseados, pero si se detecta que hay portadillas que necesitan acordeón y no lo tienen, hay que irlas incluyendo en la caja UMEN_po_PresentacionPortadilla_Accordion.

En el caso que reportaste de las Últimas normas ya se ve bien:
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=67454

Otros micrositios que había reportado Martha, igual:
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=68136
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=67425
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:propertyvalue&cid=977&iid=1780&pvid=68139

Espero que quede todo claro, pero igualmente estaremos muy atentos a resolver cualquier duda.

Seguimos en contacto,

- Tiempo total de ejecución: 6 hrs.

Ticket #531523

- Fecha y hora radicación de solicitud: 14/02/2024 11:06 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Problema con funcionalidad
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Como es de su conocimiento hemos evidenciado un problema con la actualización de contenido de la página Web:

En X: Las imágenes no se actualizan

En Facebook: Toma como imagen de la nota el logo de la entidad

En LinkedIn: No está dando el preview la página

Agradezco su colaboración, ya que los contenidos en redes son de constante consulta usando los dispositivos móviles y se evidencia de manera instantánea cuando nos solicitan un cambio, que no se está actualizando o publicando el contenido de la manera esperada.

Cordialmente,

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 14/02/2024 12:45 pm
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 19/02/2024 05:31 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Martha, con respecto a la publicación de sus artículos en las redes sociales, hicimos las validaciones pertinentes y procedimos a realizar las acciones para garantizar que siempre se comparta el contenido correspondiente. Para esto:

Se creó e implementó miniatura "redes-1911" con el recurso "foto_g" para el manejo de redes con relación de aspecto 1.91:1 (redes-1911: 474x248), el cual funciona para FB, X y LinkedIn.

Los eidox se deben republicar para que tomen los cambios. Así que con la última publicación del canal que se hizo, ya se puede hacer la prueba, para los eidox que se republicaron en la misma. A continuación un ejemplo:

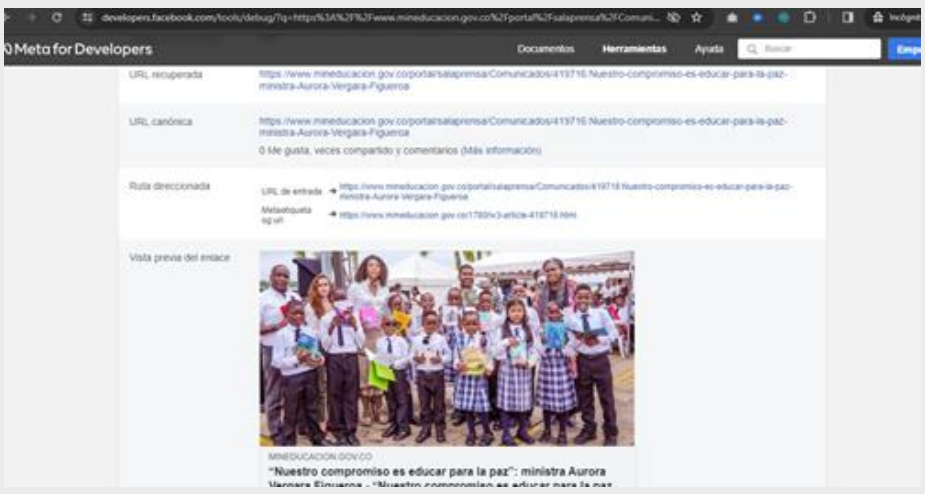
https://www.mineducacion.gov.co/portal/salaprensa/Comunicados/419716:Nuestro-compromiso-es-educar-para-la-paz-ministra-Aurora-Vergara-Figueroa

http://servicio.newtenberg.co/scp/tickets.php?id=115#La prueba se realiza con las herramientas de depuración provistas por las tres redes principales. Con esta consulta, también se puede verificar en qué momento la red social realiza la actualización de imágenes o si aún las mantiene en su caché.

1. Depuración LinkedIn: https://www.linkedin.com/post-inspector/inspect/.



2. Depuración Facebook: https://developers.facebook.com/tools/debug/?q=https%3A%2F%2Fhttp://www.mineducacion.gov.co%2Fportal%2Fsalaprensa%2FComunicados%2F419716%3ANuestro-compromiso-es-educar-para-la-paz-ministra-Aurora-Vergara-Figuero



3. Depuración en X: https://cards-dev.twitter.com/validator y en la opción de publicar el post directamente en X.



Con respecto al tema de que actualicen una foto de una nota ya posteada y que al intentar nuevamente publicar en X esta aparezca con la nueva imagen, es importante volver a mencionar que se trata de caché de la red. Sugeriríamos que su administrador de social media intente borrar ese caché (aquí un artículo que pueda ser útil https://nordvpn.com/es/blog/clear-twitter-cache/), pero en todo caso con los validadores arriba pueden verificar cuándo la red social actualiza la imagen. Insistimos en la posibilidad de que antes de publicar se valide con los editores las notas y las imágenes para que no tengan que depender de los tiempos de caché de la red social.

Cualquier duda, quedamos atentos.

Tiempo total de ejecución: 5 hrs.

Ticket #272725

- Fecha y hora radicación de solicitud: 15/02/2024 04:55 pm
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenas tardes,

Nos llegó la solicitud para crear dos usuarios nuevos. Tengo entendido que el correo automático para los nuevos usuarios todavía no está funcionando, por lo cual recurro a tu apoyo para la creación de los usuarios que vienen en la cola de correo.

Por favor nos colaboran con la actualización del logo de X en
Cambiar en el menú de Atención al Ciudadano el nombre Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano por Programa de Transparencia y Ética Pública

Cordialmente,

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves

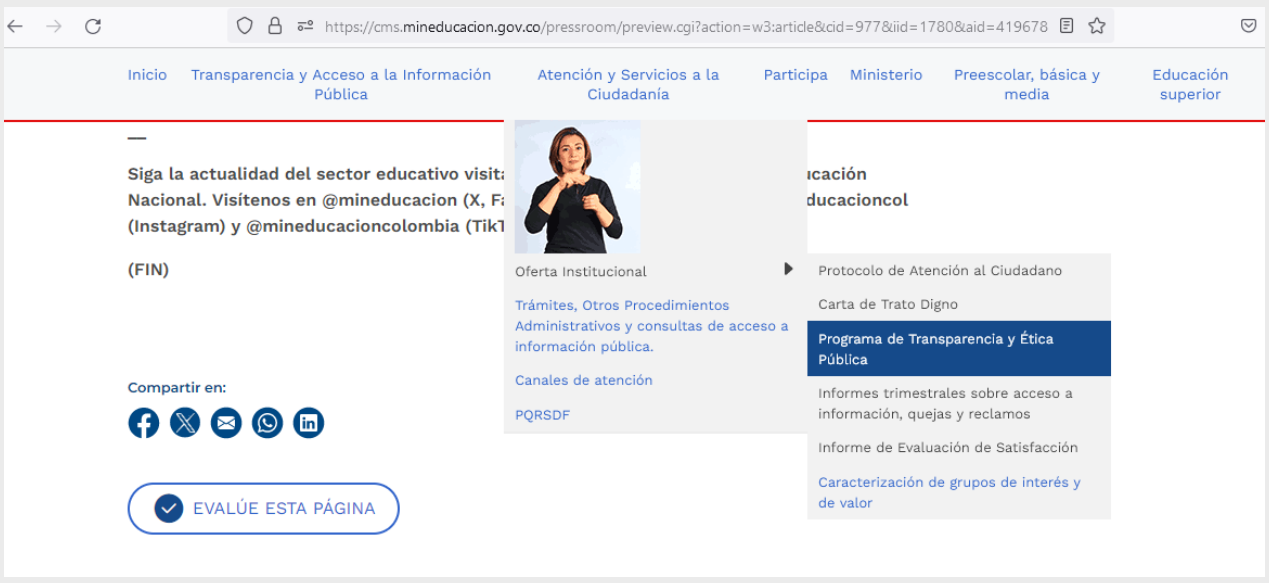
- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 15/02/2024 05:30 pm
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 16/02/2024 11:31 am
- Descripción de la solución:

Buen día!

Martha, sobre el primer punto ¿ya inscribieron a los usuarios? Reportar si todo funcionó OK.

Sobre el segundo punto ya se actualizó el ícono en prevista:
https://cms.mineducacion.gov.co/static/cache/binaries/channels-977_share_tw.svg

Y sobre el menú también quedó el ajuste.



Dado que los cambios del menú y del ícono en Compartir deben verse masivamente, sugerimos dejar una republicación completa del sitio cuando puedan.

Saludos,

Tiempo total de ejecución: 1 hr.

MARZO

Ticket #589250

- Fecha y hora radicación de solicitud: 06/03/2024 10:21 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buen día

Acudo a tu colaboración para verificar el comportamiento de las listas numeradas, ya que se ven bien en edición pero en prevista repite el número 1.

Te envío vistas en edición y prevista.

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:article&cid=977&iid=1780&aid=419887

Ciclo 1: Curso de Experiencias pedagógicas para el desarrollo de habilidades STEAM + género

Módulo	Ejes temáticos
Módulo 1: Enfoque STEAM+G desde la Educación Inicial.	1. Conceptos centrales sobre enfoque STEAM en lógica de procesos de desarrollo de niñas y niños. 2. Identificación de estereotipos y roles de género en las prácticas pedagógicas. 3. Equidad de género, disminución de las brechas entre hombres y mujeres. 4. Las mujeres en la ciencia, la tecnología, las artes y las matemáticas, una mirada intergeneracional para identificar oportunidades para favorecer el desarrollo de las niñas y aportar al cierre de brechas.

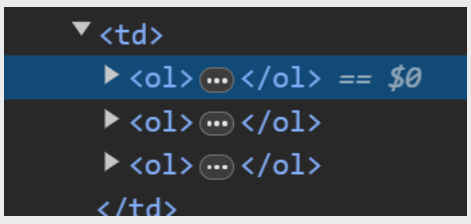
Cordialmente.

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves

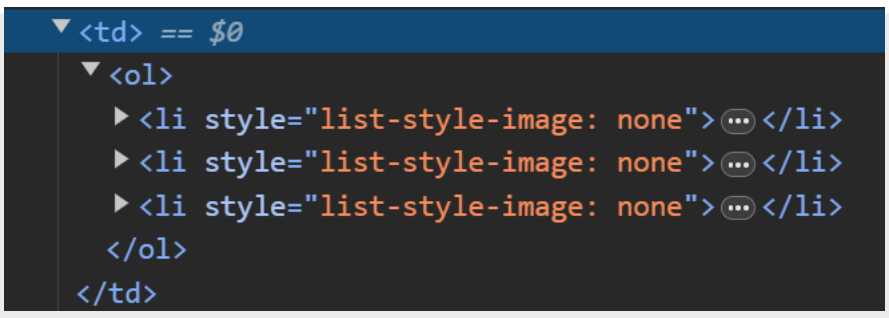
- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 06/03/2024 10:33 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 06/03/2024 11:29 am
- Descripción de la solución:

Buen día Martha,

Al revisar el eidox, dentro del html no están quedando bien agrupadas las listas, tal vez por la forma en que se copia y pega el texto en el editor pero se está viendo así:



Y debería quedar así:



Entonces, la solución es seleccionar desde el editor todos los ítems de una lista, quitar la lista ordenada y volver a aplicarla, adjunto un video para que sea más clara la explicación:

Desktop 2024.03.06 - 10.48.58.01.mp4

Aunque podrían hacerse ajustes desde estilos, dentro de las buenas prácticas sí sería recomendable revisar siempre que las listas queden bien en el html del eidox.

Por favor revisa y quedamos atentos,

Tiempo total de ejecución: 1 hr.

Ticket #705353

- Fecha y hora radicación de solicitud: 07/03/2024 12:00 pm
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

De manera atenta solicitamos su colaboración en varios temas:

1. El eidox https://www.mineducacion.gov.co/portal/adelante-maestros/Formacion/Formacion-Continua/319469:Planes-territoriales-de-formacion-docente-PTFD-vigentes

Se está tratando de recuperar del vertedero, pero no carga los recursos. Se descargaron y volvieron a subir los recursos, sin éxito https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-319469_recurso_33.pdf

2. Manejo de los acordeones en portadillas, ya que nos ha resultado complicado aplicar sus instrucciones. Si es posible queremos agendar una reunión donde veamos como se aplica en un ejemplo en vivo.

3. Hemos notado que no se está publicado la url amistosa: https://www.mineducacion.gov.co/1780/w3-propertyvalue-69532.html?__noredirect=1,

A veces las resuelve y a veces no.

En https://www.mineducacion.gov.co/portal/Normatividad/, venimos notando que los en los enlaces algunas veces se ve amisto y otras no

Hasta ayer al ingresar al enlace no se veía la url amistosa en el navegador, hoy al hacer esta prueba vemos que la está resolviendo.

4. En el eidox https://www.mineducacion.gov.co/1780/w3-propertyvalue-69532.html?__noredirect=1 el título de la imagen interna no se ve en la pública

Tampoco se ve el título de las imágenes en https://www.mineducacion.gov.co/portal/salaprensa/Comunicados/

En los comunicados los títulos de las imágenes están apareciendo con "Ir a". Esto no nos pasaba anteriormente.

Quedo atenta, muchas gracias.

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 07/03/2024 12:44 pm
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.

- Fecha y hora cierre del ticket: 08/03/2024 06:00 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Martha para contestar punto por punto tu solicitud inicial, aquí encontrarás entre líneas los comentarios pertinentes:

1. El eidox https://www.mineducacion.gov.co/portal/adelante-maestros/Formacion/Formacion-Continua/319469:Planes-territoriales-de-formacion-docente-PTFD-vigentes

Se está tratando de recuperar del vertedero, pero no carga los recursos. Se descargaron y volvieron a subir los recursos, sin éxito https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-319469_recurso_33.pdf

Sobre este punto, republicamos el eidox id=319469 desde el molde W3(article) :: Eidox completo W3 - ADELANTE MAESTROS (HTML 4.01 Strict) y la publicación fue exitosa: https://www.mineducacion.gov.co/portal/adelante-maestros/Formacion/Formacion-Continua/319469:Planes-territoriales-de-formacion-docente-PTFD-vigentesSugeriríamos en los casos de contenidos que han despublicado, que se publiquen desde el molde para que se republiquen también todas las urls asociadas al mismo (recursos).

2. Manejo de los acordeones en portadillas, ya que nos ha resultado complicado aplicar sus instrucciones.

Si es posible queremos agendar una reunión donde veamos como se aplica en un ejemplo en vivo.

Después de que hablamos, procedimos a crear el Tipo de contenido: Portadilla acordeon para que no deban realizar el proceso de exclusión e inclusión de cajas. De aquí en adelante solo se deberá tener en cuenta que los eidox que pertenezcan a un micrositio, se presenten en portadilla y contengan acordeones, simplemente deben clasificarse en ese nuevo tipo de contenido para mostrarse correctamente.

3. Hemos notado que no se está publicado la url amistosa: https://www.mineducacion.gov.co/1780/w3-propertyvalue-69532.html?__noredirect=1, A veces las resuelve y a veces no.

Ayer estuvimos en una ventana de revisión y no está fallando el amistosador, realmente está tardando un poco en amistosar y esto se debe a la extensión de los títulos (uds saben que hay títulos de hasta 3 líneas y a eso hay que sumarle la raíz del sitio, más portal, más nombre de la sección y nombre de la subsección, etc). Realmente el amistosador revisa todas las urls del sitio para encontrar los contenidos nuevos y claro, por el tamaño del MEN, tarda un poco en reconocer los textos exactos nuevos; pero para que tengan certeza, cuando vean una url con ?__noredirect=1 al final, simplemente quiten ese fragmento después del html y verán la ruta amistosada. Ejemplo:

https://www.mineducacion.gov.co/1780/w3-propertyvalue-69532.html?__noredirect=1

https://www.mineducacion.gov.co/1780/w3-propertyvalue-69532.html = https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-preescolar-basica-y-media/Grupos-Etnicos-de-Colombia/Dia-de-las-Lenguas-Nativas/

En https://www.mineducacion.gov.co/portal/Normatividad/, venimos notando que los en los enlaces algunas veces se ve amisto y otras no. Hasta ayer al ingresar al enlace no se veía la url amistosa en el navegador, hoy al hacer esta prueba vemos que la está resolviendo.

Este caso de Normatividad es muy particular y sería bueno, si vuelve a pasar, que se reporte inmediatamente.

4. En el eidox https://www.mineducacion.gov.co/1780/w3-propertyvalue-69532.html?__noredirect=1 el título de la imagen interna no se ve en la publica. Tampoco se ve el título de las imágenes en https://www.mineducacion.gov.co/portal/salaprensa/Comunicados/

En los comunicados los títulos de las imágenes están apareciendo con "Ir a". Esto no nos pasaba anteriormente.

5. Sobre el título de las imágenes va la razón del cambio que se hizo el año pasado: dentro de los hallazgos de accesibilidad del MEN se reportó lo siguiente:

CC 1. Alternativa texto para elementos no textuales	Tener en cuenta en todas las páginas, si el elemento no textual tiene un texto alternativo no colocar título. 

Se realizó el ajuste para que las imágenes solo tuvieran el texto alternativo y que no se repitiera en el título. En dado caso que la imagen esté enlazada, el atributo "title" se pone dentro de la etiqueta con "Ir a" justamente porque enlaza a 'algo':

```
<a href="/portal/salaprensa/Comunicados/419874:Icfes-con-las-regiones-una-alianza-nacional-por-la-calidad-de-la-educacion"
title="Ir a Icfes con las regiones: una alianza nacional por la calidad de la educación">
  <img src="articles-419874_foto_g.thumb.jpg" alt="Directora General del Icfes, Elizabeth Blandón Bermúdez" class="img-flui
  d">
</a>
```

El ajuste que notamos que hace falta hacer dentro de los ejemplos que nos remitieron, es el de la imagen que tiene el atributo "title" junto al atributo "alt", ya que según los hallazgos es un uso incorrecto:

```
<img src="propertyvalues-69532_encabezado.jpg" alt="Día nacional de las lenguas nativas" title="Día nacional de las lenguas n
width="1140" height="523" longdesc="propertyvalues-69532_encabezado.longdesc.html">
```

Aquí es importante entonces la definición de si se acatan las observaciones de los evaluadores de accesibilidad o se deja como estaba.

Eso por ahora, cualquier duda quedamos en contacto!

Tiempo total de ejecución: 8 hrs.

ABRIL

Ticket #368108

- Fecha y hora radicación de solicitud: 16/04/2024 11:21 am
- Temas de ayuda: Técnico
- Descripción de la solicitud:

Buenos días

Envío lo enlaces del furag 2023.

Igual que en años anteriores solicito su colaboración para poner oculto al publico general estos enlaces.

No deben ser rastreados por buscadores o salir en la búsqueda del portal.

La idea es que solo puede ser visto por las personas a quien se envíe el enlace.

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420317:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420318:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420319:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420320:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420321:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420322:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420323:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420324:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420315:

Cordialmente,

Oficina Asesora de Comunicaciones
Martha Liliana Sarmiento Chaves

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 16/04/2024 11:46 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 17/04/2024 02:28 pm
- Descripción de la solución:

Buenas tardes,

Ya se hizo el ajuste. Para el ocultamiento en buscadores externos Edwin por favor reemplazar el archivo de robots.txt por el actualizado que va adjunto; éste debe ser reemplazado (conservando los permisos del actual), en la ruta:

/webdata/webmen/

Cordial saludo,

Tiempo total de ejecución: 2 hrs.

MAYO

Ticket #234778

- Fecha y hora radicación de solicitud: 02/05/2024 07:37 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Problema con funcionalidad
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Por favor, requerimos de tu apoyo, para que nos facilites alguna clase o plugin de Facebook que nos permita visualizar los streaming que se realizan a través de Facebook live, ya que en este momento, como está configurada la caja UMEN_Alt_streaming_home, no está permitiendo visualizar las transmisiones en los dispositivos con sistema operativo IOS (MAC, Iphone), solamente deja visualizar en dispositivos Android.

La caja la estamos utilizando tanto para transmisiones en Facebook como para Youtube. En esta última no tenemos inconveniente.

https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:channel&cid=977&iid=1780

Agradezco tu apoyo.

Mil gracias.

Saludos,

Oficina Asesora de Comunicaciones

José Francisco López Armero.

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 02/05/2024 09:07 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 02/05/2024 12:33 pm
- Descripción de la solución:

Cordial saludo,

Dejamos funcionando la caja con la clase link_youtube
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=alt:channel&cid=977&iid=1780

Se configuró esa caja que trae el eidox (aid=420571)
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=alt:channel&cid=977&iid=1780 Para esta prueba se hizo con dos videos: 1 de facebook y 1 de youtube y ambos funcionaron correctamente.

Ustedes solo deben modificar el enlace del eidox que se encuentra en el cuerpo simple, y la caja ya se encarga de convertirlo.

Por favor verificar.

Tiempo total de ejecución: 3 hrs.

Ticket #936757

- Fecha y hora radicación de solicitud: 08/05/2024 10:12 am
- Temas de ayuda: Técnico
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Doy alcance al correo anterior, por favor proceder a ocultar estos 2 nuevos enlaces correspondientes a furag 2023.

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420646:Informativas-de-Talento-Humano

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420647:General

Buscando este nuevo enlace me di cuenta de que informativas de talento humano furag 2022, esta visible para el buscador, por lo cual solicito se oculte también:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2022/415900:Informativas-Talento-Humano

Pregunta, es posible que quede oculta todo cuando tenga en su url:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2022/

o

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/

Oficina Asesora de Comunicaciones

Martha Liliana Sarmiento Chaves

Buenas tardes

Debido a la inclusión de un nuevo ítem en el menú del Furag 2023, de manera atenta solicito su colaboración a fin de ocultar de los buscadores en la web y en el portal del MEN el enlace:

https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/Furag-2023/420638:Temas-Transversales-Institucionales

Agradezco de antemano su atención.

Oficina Asesora de Comunicaciones

Martha Liliana Sarmiento Chaves.

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 08/05/2024 10:52 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Bajo) – 72 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 14/05/2024 10:52 am
- Descripción de la solución:

Buen día,

Martha, va adjunto el archivo actualizado robots.txt que debe ser reemplazado (conservando los permisos del actual), en la ruta:/webdata/webmen/

Incluimos la URL base para que el buscador omita todo lo que esté por debajo de esta

Saludos,

Tiempo total de ejecución: 2 hrs.

Ticket #531004

- Fecha y hora radicación de solicitud: 29/05/2024 08:54 am
- Temas de ayuda: Básico CMS / Uso CMS
- Descripción de la solicitud:

Buenos días,

Por favor, requerimos de tu apoyo para actualizar el script del agente virtual alojado en la página web del ministerio.

Este es el script con la url actualizada que envía el proveedor:

https:="" menbot.bpmconsulting.com.co="" buttonchat="" scripts.js><="" script><="" a="">

Quedamos atentos,

Mil gracias.

Saludos,

Oficina Asesora de Comunicaciones

José Francisco López Armero.

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 29/05/2024 09:24 am
- Nivel 2: Mesa de Servicios (Medio) – 16 hrs – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 29/05/2024 02:36 pm
- Descripción de la solución:

Cordial saludo,

Ya se encuentra en prevista Jose, por favor verificar:
https://cms.mineducacion.gov.co/pressroom/preview.cgi?action=w3:channel&cid=977&iid=1780

Tiempo total de ejecución: 2 hrs.

JUNIO

Ticket #769933

- Fecha y hora radicación de solicitud: 05/06/2024 11:37
- Temas de ayuda: Técnico / Requerimiento servidores
- Descripción de la solicitud:

Buen día Carolina

Continuando con el tema de la instalación del CMS Newtenberg, en el ambiente de certificación informo que ya se realizó la instalación del nuevo servidor y la infraestructura se encuentra lista, solicito el favor de indicarme la disponibilidad de agenda para realizar la instalación del CMS, tiempo que puede demorar el proceso y que especialistas se necesitan para solicitar la respectiva ventana.

Atentamente,

Edwin Alirio Avila Walteros
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

- Fecha y hora Diagnóstico y priorización: 05/06/2024 1:37 pm
- Nivel 2: Profesional de Sitio (Bajo) – Prioridad Normal.
- Fecha y hora cierre del ticket: 25/06/2024 04:34 pm
- Descripción de la solución:

Para la instalación y actualización del CMS en el nuevo servidor de certificación aprovisionado por la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información se desarrollan 3 ventanas, dadas las acciones que debían ejecutarse en corresponsabilidad con el operador:
Sesión 1: Día jueves 6 de junio del 2024 a las 8:00 am >
Bajar servicios del CMS
Generación de archivo tar de jaula
Copia de archivos de inicio de los servicios CMS
Copia de configuración de apache2 fuera de la jaula
Subir los servicios del CMS
Sesión 2: Día martes 18 de junio del 2024 a las 8:00 am >
Instalación de engine en servidor de certificación
Sesión 3: Día miércoles 26 de junio del 2024 a las 8:00 am >
Continuación instalación en el nuevo servidor de certificación y pruebas

Tiempo total de ejecución: 20 hrs.