UNIVERSITAS XXI

Soluciones y Tecnología para la Universidad

ACTIVIDADES MANTENIMIENTO

09 DE FEBRERO AL 08 DE MARZO DE 2026

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ

9 DE MARZO DE 2026

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA 3
3. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍAS SOLUCIONADAS 4
4. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA EN TRÁMITE 5
5. CUMPLIMIENTO NIVELES DE SERVICIO 6
6. RELACIÓN DE ENTRADAS ABIERTAS EN EL MES 9
7. PERIODICIDAD DE LOS INFORMES 13
8. RESPONSABLES DEL INFORME 13

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es presentar un informe sobre las actividades relacionadas directamente con el mantenimiento y servicios gestionados del sistema UNIVERSITAS XXI - ACADÉMICO dentro del alcance del contrato suscrito entre el **INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ** y **UNIVERSITAS XXI STU COLOMBIA,** ejecutadas entre el **09 de febrero al 08 de marzo de 2026**.

2. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA

La siguiente tabla ilustra la relación de las entradas tipo error y asesoría que han sido creadas.

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad
9/02/2026 16:19	AC-132637	LIQUIDACIONES MASIVAS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente
9/02/2026 12:29	AC-132763	LIQUIDACIÓN DE MATRICULA EST-PERIODO 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
9/02/2026 13:44	AC-132764	SELECCIÓN DE FLEXIBLES DESDE MATRUX	ASESORÍA - Funcional	Urgente
9/02/2026 17:21	AC-132775	ERROR DE MATRICULA 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
9/02/2026 16:44	AC-132843	SISTEMA PERMITE MATRICULAR MÁS CRÉDITOS DE LOS QUE CORRESPONDE	ASESORÍA - Funcional	Leve
9/02/2026 11:49	AC-132878	INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL ICONO FAVORITOS DEL PORTAL ACADEMICO	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
9/02/2026 14:20	AC-132882	PROCESO DE CARGUE FICHERO PARA LOS ESTUDIANTES NUEVOS	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
10/02/2026 15:10	EXT-184173	INGRESO AL MÓDULO DE NUEVA PERSONA PRODUCCIÓN	ERROR - Aplicación	Ordinaria
12/02/2026 9:50	AC-133149	LINK DEL NUEVO GESTOR DE APLICACIONES	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
12/02/2026 11:31	AC-133154	ACTUALIZACIÓN DE PLANTILLA DE	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad
		CERTIFICADO CERESTUPAZ		
12/02/2026 16:13	AC-133165	AJUSTES CERTIFICADO DE ESTUDIO - CERESTUPAZ	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
16/02/2026 12:23	AC-133262	MATRICULAS DE POSGRADOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente
16/02/2026 16:42	AC-133270	ACCESO A LINK DE MATRUX COMO ADMINISTRADOR	ASESORÍA - Funcional	Urgente
17/02/2026 11:00	AC-133314	CARGUE MASIVO DE CORREOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente
20/02/2026 14:36	AC-133454	Consecutivo en certificados	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
24/02/2026 14:52	AC-133570	TABLAS Y COLUMNA DONDE REPOSA LA INFORMACION DE LAS PRUEBAS ICFES	ASESORÍA - Funcional	Urgente
26/02/2026 13:50	AC-133678	CONFIRMACIÓN DE DATOS DE ACCESO COMO ADMINISTRADOR DE PORTAL	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria

Total entradas creadas: 17

3. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍAS SOLUCIONADAS

La siguiente tabla ilustra la relación de las entradas tipo error y asesoría que han sido solucionadas.

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad
2/02/2026 16:19	AC-132637	LIQUIDACIONES MASIVAS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente
4/02/2026 12:29	AC-132763	LIQUIDACIÓN DE MATRICULA EST-PERIODO 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
4/02/2026 13:44	AC-132764	SELECCIÓN DE FLEXIBLES DESDE MATRUX	ASESORÍA - Funcional	Urgente
4/02/2026 17:21	AC-132775	ERROR DE MATRICULA 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
6/02/2026 11:49	AC-132878	INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad
		ICONO FAVORITOS DEL PORTAL ACADEMICO		
6/02/2026 14:20	AC-132882	PROCESO DE CARGUE FICHERO PARA LOS ESTUDIANTES NUEVOS	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
10/02/2026 15:10	EXT-184173	INGRESO AL MÓDULO DE NUEVA PERSONA PRODUCCIÓN	ERROR - Aplicación	Ordinaria
12/02/2026 9:50	AC-133149	LINK DEL NUEVO GESTOR DE APLICACIONES	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
12/02/2026 11:31	AC-133154	ACTUALIZACIÓN DE PLANTILLA DE CERTIFICADO CERESTUPAZ	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
12/02/2026 16:13	AC-133165	AJUSTES CERTIFICADO DE ESTUDIO - CERESTUPAZ	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria
16/02/2026 12:23	AC-133262	MATRICULAS DE POSGRADOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente
16/02/2026 16:42	AC-133270	ACCESO A LINK DE MATRUX COMO ADMINISTRADOR	ASESORÍA - Funcional	Urgente
17/02/2026 11:00	AC-133314	CARGUE MASIVO DE CORREOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente
24/02/2026 14:52	AC-133570	TABLAS Y COLUMNA DONDE REPOSA LA INFORMACION DE LAS PRUEBAS ICFES	ASESORÍA - Funcional	Urgente
26/02/2026 13:50	AC-133678	CONFIRMACIÓN DE DATOS DE ACCESO COMO ADMINISTRADOR DE PORTAL	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria

Total entradas solucionadas: 15

4. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA EN TRÁMITE

La siguiente tabla ilustra la relación de las entradas tipo error y asesoría que se encuentra en trámite:

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad

5/02/2026 16:44	AC-132843	SISTEMA PERMITE MATRICULAR MÁS CRÉDITOS DE LOS QUE CORRESPONDE	ASESORÍA - Funcional	Leve
20/02/2026 14:36	AC-133454	Consecutivo en certificados	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria

Total Entradas en trámite: 2

5. CUMPLIMIENTO NIVELES DE SERVICIO

Periodo	202602
Aplica_ANS	Si

Cuenta de Clave	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Resuelta	En Curso	Total general
Servicios Gestionados	**1**		**1**
Ordinaria	1		1
Mantenimiento	**14**	**2**	**16**
Ordinaria	8	1	9
Urgente	6		6
Leve		1	1
Total general	**15**	**2**	**17**

En el periodo 2026-02 se abrieron 17 entradas del tipo ERROR o ASESORÍA de las cuales 15(88%) quedaron resueltas en el mismo período cumpliendo el respectivo ANS.

Al cierre del mes quedaron 2(12%) entradas en curso sin estar vencidas.

La siguiente tabla ilustra la relación de las entradas tipo error y asesorías creadas con el tiempo contratado y el tiempo de resolución de cada una de ellas, indicando el cumplimiento de ANS.

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Tiempo Contratado	Tiempo Consumido	Cumple ANS
2/02/2026 16:19	AC-132637	LIQUIDACIONES MASIVAS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente	40	0,5	Si

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Tiempo Contratado	Tiempo Consumido	Cumple ANS
4/02/2026 12:29	AC-132763	LIQUIDACIÓN DE MATRICULA EST-PERIODO 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	3,5	Si
4/02/2026 13:44	AC-132764	SELECCIÓN DE FLEXIBLES DESDE MATRUX	ASESORÍA - Funcional	Urgente	40	7,1	Si
4/02/2026 17:21	AC-132775	ERROR DE MATRICULA 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	8,9	Si
5/02/2026 16:44	AC-132843	SISTEMA PERMITE MATRICULAR MÁS CRÉDITOS DE LOS QUE CORRESPONDE	ASESORÍA - Funcional	Leve	2920	114,2	Si
6/02/2026 11:49	AC-132878	INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL ICONO FAVORITOS DEL PORTAL ACADEMICO	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	24,1	Si
6/02/2026 14:20	AC-132882	PROCESO DE CARGUE FICHERO PARA LOS ESTUDIANTES NUEVOS	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	2	Si
10/02/2026 15:10	EXT-184173	INGRESO AL MÓDULO DE NUEVA PERSONA PRODUCCIÓN	ERROR - Aplicación	Ordinaria	112	26,1	Si
12/02/2026 9:50	AC-133149	LINK DEL NUEVO GESTOR DE APLICACIONES	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	0	Si
12/02/2026 11:31	AC-133154	ACTUALIZACIÓN DE PLANTILLA	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	2,4	Si

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Tiempo Contratado	Tiempo Consumido	Cumple ANS
		DE CERTIFICADO CERESTUPAZ					
12/02/2026 16:13	AC-133165	AJUSTES CERTIFICADO DE ESTUDIO - CERESTUPAZ	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	22,3	Si
16/02/2026 12:23	AC-133262	MATRICULAS DE POSGRADOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente	40	1,8	Si
16/02/2026 16:42	AC-133270	ACCESO A LINK DE MATRUX COMO ADMINISTRADOR	ASESORÍA - Funcional	Urgente	40	1,3	Si
17/02/2026 11:00	AC-133314	CARGUE MASIVO DE CORREOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente	40	5,7	Si
20/02/2026 14:36	AC-133454	Consecutivo en certificados	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	49,9	Si
24/02/2026 14:52	AC-133570	TABLAS Y COLUMNA DONDE REPOSA LA INFORMACION DE LAS PRUEBAS ICFES	ASESORÍA - Funcional	Urgente	40	1,9	Si
26/02/2026 13:50	AC-133678	CONFIRMACIÓN DE DATOS DE ACCESO COMO ADMINISTRADOR DE PORTAL	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	112	1,7	Si

La fórmula para el cálculo del ANS se basa en los tiempos de catalogación y resolución y se calculan automáticamente, desde su creación hasta su resolución, en función de los estados de las incidencias y de los calendarios laborales indicados.

6. RELACIÓN DE ENTRADAS ABIERTAS EN EL MES

La siguiente tabla ilustra la relación de todas las entradas del servicio de mantenimiento y servicios gestionados con la calificación de satisfacción en la atención y solución.

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Satisfacción con la atención y la solución
2/02/2026 16:19	AC-132637	LIQUIDACIONES MASIVAS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente	Muy satisfecho
3/02/2026 10:51	AC-132692	UNIPAZ_RP Anticipado IAC-103781	PETICIÓN - Actualización de versión	Ordinaria	No Opina
3/02/2026 23:57	EXT-183755	Actualizar jar firmados UNIPAZ	PETICIÓN - Servicios técnicos	Ordinaria	
4/02/2026 9:26	EXT-183819	UNIPAZ_RP Anticipado IAC-103781	PETICIÓN - Actualización de versión	Ordinaria	
4/02/2026 12:29	AC-132763	LIQUIDACIÓN DE MATRICULA EST-PERIODO 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	Muy satisfecho
4/02/2026 13:44	AC-132764	SELECCIÓN DE FLEXIBLES DESDE MATRUX	ASESORÍA - Funcional	Urgente	
4/02/2026 17:21	AC-132775	ERROR DE MATRICULA 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	Muy satisfecho
5/02/2026 16:44	AC-132843	SISTEMA PERMITE MATRICULAR MÁS CRÉDITOS DE LOS QUE CORRESPONDE	ASESORÍA - Funcional	Leve	
6/02/2026 10:41	EXT-183990	INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL ICONO FAVORITOS	PETICIÓN - Servicios técnicos	Ordinaria	

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Satisfacción con la atención y la solución
		DEL PORTAL ACADEMICO			
6/02/2026 11:49	AC-132878	INSTRUCTIVO DE ACTUALIZACIÓN DEL ICONO FAVORITOS DEL PORTAL ACADEMICO	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	Muy satisfecho
6/02/2026 14:20	AC-132882	PROCESO DE CARGUE FICHERO PARA LOS ESTUDIANTES NUEVOS	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	
10/02/2026 15:10	EXT-184173	INGRESO AL MÓDULO DE NUEVA PERSONA PRODUCCIÓN	ERROR - Aplicación	Ordinaria	
10/02/2026 18:03	AC-133058	Al modificar una fecha en una convocatoria no permite guardar admisiones	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	
11/02/2026 11:33	EXT-184245	Desplegar Calificación de actas APEX - UNIPAZ - RP	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	
11/02/2026 11:35	EXT-184246	Desplegar Convalidaciones, adaptaciones y reconocimientos APEX -UNIPAZ - RP	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	
11/02/2026 11:37	EXT-184247	Desplegar Evaluación Docente Apex - UNIPAZ_RP	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	Muy satisfecho

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Satisfacción con la atención y la solución
11/02/2026 14:04	AC-133108	ERROR DE PORTAL ACADÉMICO	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Urgente	Muy satisfecho
11/02/2026 15:09	EXT-184252	Servicio portal abajo UNIPAZ_RE	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Crítica	No Opina
12/02/2026 9:01	AC-133145	USUARIO NO PUEDE ACCEDER A UNIVERSITAS	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Urgente	Muy satisfecho
12/02/2026 9:50	AC-133149	LINK DEL NUEVO GESTOR DE APLICACIONES	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	Muy satisfecho
12/02/2026 10:19	EXT-184311	Usuario no puede acceder a Forms UNIPAZ_RE	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Urgente	Muy satisfecho
12/02/2026 11:31	AC-133154	ACTUALIZACIÓN DE PLANTILLA DE CERTIFICADO CERESTUPAZ	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	Muy satisfecho
12/02/2026 16:13	AC-133165	AJUSTES CERTIFICADO DE ESTUDIO - CERESTUPAZ	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	
16/02/2026 12:00	AC-133261	Activar funcionalidad evaluación docente - pruebas	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	
16/02/2026 12:23	AC-133262	MATRICULAS DE POSGRADOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente	
16/02/2026 16:42	AC-133270	ACCESO A LINK DE MATRUX COMO	ASESORÍA - Funcional	Urgente	Muy satisfecho

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Satisfacción con la atención y la solución
		ADMINISTRADOR			
17/02/2026 11:00	AC-133314	CARGUE MASIVO DE CORREOS 2026-1S	ASESORÍA - Funcional	Urgente	Muy satisfecho
20/02/2026 8:57	EXT-184735	Parche WT-OHS 38856415 UNIPAZ_RP	PETICIÓN - Actualización tecnológica	Ordinaria	
20/02/2026 9:17	EXT-184736	Parche WT-OHS 38856415 UNIPAZ_RE	PETICIÓN - Actualización tecnológica	Ordinaria	
20/02/2026 10:05	AC-133444	INTEGRACIÓN CON MOODLE	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	
20/02/2026 14:36	AC-133454	Consecutivo en certificados	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	
23/02/2026 12:10	AC-133501	USUARIO NO PUEDE ACCEDER A UNIVERSITAS	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	
23/02/2026 14:08	EXT-184834	Usuario no puede acceder a Forms	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Urgente	Muy satisfecho
24/02/2026 14:52	AC-133570	TABLAS Y COLUMNA DONDE REPOSA LA INFORMACION DE LAS PRUEBAS ICFES	ASESORÍA - Funcional	Urgente	Muy satisfecho
26/02/2026 8:29	EXT-185063	Error al acceder al integrador UNIPAZ_RE	SOPORTE - Servicio Técnico no facturable	Ordinaria	Muy satisfecho
26/02/2026 13:50	AC-133678	CONFIRMACIÓN DE DATOS DE ACCESO COMO	ASESORÍA - Funcional	Ordinaria	Muy satisfecho

Creada	Clave	Resumen	Tipo Entrada	Prioridad	Satisfacción con la atención y la solución
		ADMINISTRADOR DE PORTAL			

Total entradas: 36

7. PERIODICIDAD DE LOS INFORMES

Tener en cuenta que la información referente a las incidencias se puede consultar online, de forma constante, en los paneles de control que LA UNIVERSIDAD tiene disponibles en QXXI.

Si se presenta alguna inconsistencia o para más información por favor comunicarla al correo electrónico uxxiacoperacionesamerica@universitasxxi.com

8. RESPONSABLES DEL INFORME

Por parte de UXXI-AC



CAROLINA AVELLANEDA MARTÍNEZ
Directora de Operaciones