UNIVERSITAS XXI

Soluciones y Tecnología para la Universidad

# ACTIVIDADES MANTENIMIENTO

# 09 DE MARZO AL 08 DE ABRIL DE 2026

## INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ

## 8 DE ABRIL DE 2026

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA ..... 3
3. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍAS SOLUCIONADAS ..... 3
4. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA EN TRÁMITE ..... 4
5. CUMPLIMIENTO NIVELES DE SERVICIO ..... 4
6. RELACIÓN DE ENTRADAS ABIERTAS EN EL MES ..... 6
7. PERIODICIDAD DE LOS INFORMES ..... 10
8. RESPONSABLES DEL INFORME ..... 10

# 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 **1 y el 31 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 |
|---|---|---|---|---|
| 9/03/2026 8:37 | AC-133745 | ACCESO COMO ADMINISTRADOR AL PORTAL DE ESTUDIANTES | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 9/03/2026 15:30 | AC-133881 | URL DE ACCESO A CONOCIMIENTO - ACTAS | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 16/03/2026 9:22 | AC-134307 | ASIGNTURA MATRICULADA NO SE VISUALIZA EN LAC | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 16/03/2026 15:29 | AC-134340 | NUEVO COMPONENTE DE EVALUACIÓN DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 18/03/2026 10:19 | AC-134426 | NO ES POSIBLE DESCARGAR LISTA DE LOS ESTUDIANTES, DESDE EL PORTAL DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 26/03/2026 10:44 | AC-134701 | CONFIGURACIÓN PARCIAL DE CREACIÓN DE PLANES PARA OFERTA FORMULARIO | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 26/03/2026 16:39 | AC-134721 | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EVALUADOR PARA ENCUESTA | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |

**Total entradas creadas: 7**

# 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 |
|---|---|---|---|---|
| 9/03/2026 8:37 | AC-133745 | ACCESO COMO ADMINISTRADOR AL PORTAL DE ESTUDIANTES | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 9/03/2026 15:30 | AC-133881 | URL DE ACCESO A CONOCIMIENTO - ACTAS | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 16/03/2026 9:22 | AC-134307 | ASIGNTURA MATRICULADA NO SE VISUALIZA EN LAC | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |

| Creada | Clave | Resumen | Tipo Entrada | Prioridad |
|---|---|---|---|---|
| 16/03/2026 15:29 | AC-134340 | NUEVO COMPONENTE DE EVALUACIÓN DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 18/03/2026 10:19 | AC-134426 | NO ES POSIBLE DESCARGAR LISTA DE LOS ESTUDIANTES, DESDE EL PORTAL DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 26/03/2026 10:44 | AC-134701 | CONFIGURACIÓN PARCIAL DE CREACIÓN DE PLANES PARA OFERTA FORMULARIO | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |
| 26/03/2026 16:39 | AC-134721 | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EVALUADOR PARA ENCUESTA | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria |

**Total entradas solucionadas: 7**

## 4. ENTRADAS TIPO ERROR Y ASESORÍA EN TRÁMITE

Para el periodo en cuestión, no quedaron entradas de tipo error y asesoría en curso.

**Total Entradas en trámite: 0**

## 5. CUMPLIMIENTO NIVELES DE SERVICIO

| | |
|---|---|
| Periodo | 202603 |
| Aplica_ANS | Si |

| Cuenta de Clave | Etiquetas de columna | |
|---|---|---|
| Etiquetas de fila | Resuelta | Total general |
| **Mantenimiento** | **7** | **7** |
| Ordinaria | 7 | 7 |
| **Total general** | **7** | **7** |

En el periodo 2026-03 se abrieron 7 entradas del tipo ERROR o ASESORÍA de las cuales 7(100%) quedaron resueltas en el mismo período cumpliendo el respectivo ANS.

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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9/03/2026 8:37 | AC-133745 | ACCESO COMO ADMINISTRADOR AL PORTAL DE ESTUDIANTES | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 9 | Si |
| 9/03/2026 15:30 | AC-133881 | URL DE ACCESO A CONOCIMIENTO - ACTAS | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 0,1 | Si |
| 16/03/2026 9:22 | AC-134307 | ASIGNTURA MATRICULADA NO SE VISUALIZA EN LAC | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 16,6 | Si |
| 16/03/2026 15:29 | AC-134340 | NUEVO COMPONENTE DE EVALUACIÓN DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 67,8 | Si |
| 18/03/2026 10:19 | AC-134426 | NO ES POSIBLE DESCARGAR LISTA DE LOS ESTUDIANTES, DESDE EL PORTAL DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 2 | Si |
| 26/03/2026 10:44 | AC-134701 | CONFIGURACIÓN PARCIAL DE CREACIÓN DE PLANES PARA OFERTA FORMULARIO | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 7,2 | Si |
| 26/03/2026 16:39 | AC-134721 | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EVALUADOR PARA ENCUESTA | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | 112 | 14 | 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 9/03/2026 8:37 | AC-133745 | ACCESO COMO ADMINISTRADOR AL PORTAL DE ESTUDIANTES | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | Muy satisfecho |
| 9/03/2026 15:30 | AC-133881 | URL DE ACCESO A CONOCIMIENTO - ACTAS | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | |
| 5/03/2026 11:21 | AC-133928 | Pruebas Evaluación Docente - UNIPAZ | SOPORTE - Servicio Funcional no facturable | Ordinaria | |
| 9/03/2026 8:21 | EXT-185731 | No funciona Evaluación Docente UNIPAZ_RP | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 9/03/2026 16:14 | AC-134047 | UNIPAZ_RE-ACTUALIZACIÓN 25.5.1 | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | No Opina |
| 10/03/2026 11:28 | EXT-185863 | Credenciales AC UNIPAZ | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | Muy satisfecho |
| 10/03/2026 14:49 | EXT-185870 | UNIPAZ_RP forms reacción muy lento | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 10/03/2026 16:46 | EXT-185872 | NO ES POSIBLE INGRESAR A UNIVESITAS PRODUCCION | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |
| 10/03/2026 22:22 | STA-30786 | UNIPAZ_RE-ACTUALIZACIÓN 25.4.1 STACK | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | No Opina |
| 10/03/2026 22:25 | STA-30787 | UNIPAZ_RE-ACTUALIZACIÓN 25.5.0 STACK | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | No Opina |
| 10/03/2026 22:33 | EXT-185877 | UNIPAZ_RE-ACTUALIZACIÓN 25.5.1 | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | |

| Creada | Clave | Resumen | Tipo Entrada | Prioridad | Satisfacción con la atención y la solución |
|---|---|---|---|---|---|
| 11/03/2026 7:58 | AC-134147 | ERROR PARA INGRESAR AL PORTAL ACADÉMICO | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |
| 11/03/2026 8:00 | AC-134137 | UNIPAZ_RE Anticipado IAC-103781 | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | No Opina |
| 11/03/2026 9:04 | EXT-185925 | UNIPAZ_RE Anticipado IAC-103781 | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | |
| 11/03/2026 9:26 | AC-134149 | ERROR EN LA PANTALLA PLANTILLA REAL | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 11/03/2026 11:12 | EXT-185938 | Error en recursos docente UNIPAZ_RE | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |
| 12/03/2026 17:59 | EXT-186006 | [UNIPAZ_RE] upgrade Apex 24.2 / ORDS 24.4 | PETICIÓN - Actualización tecnológica | Ordinaria | |
| 13/03/2026 9:37 | EXT-186052 | UNIPAZ- Creación del Tenant y servidores SaaS | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | |
| 13/03/2026 14:49 | AC-134253 | UNIPAZ_RP - Anticipado IAC-103993 | PETICIÓN - Actualización de versión | Ordinaria | |
| 13/03/2026 15:21 | EXT-186059 | Desplegar Calificación de actas APEX - UNIPAZ - RE | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 13/03/2026 15:24 | EXT-186060 | Desplegar Evaluación Docente Apex - UNIPAZ_RE | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | Muy satisfecho |
| 13/03/2026 15:25 | EXT-186061 | Desplegar Convalidaciones, adaptaciones y reconocimientos APEX -UNIPAZ - RE | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 16/03/2026 9:22 | AC-134307 | ASIGNTURA MATRICULADA NO SE VISUALIZA EN LAC | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | |

| Creada | Clave | Resumen | Tipo Entrada | Prioridad | Satisfacción con la atención y la solución |
|---|---|---|---|---|---|
| 16/03/2026 13:25 | EXT-186169 | Forms UNIPAZ_RP no funciona | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |
| 16/03/2026 13:54 | EXT-186171 | FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN - NO LLEGA EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |
| 16/03/2026 14:46 | EXT-186174 | UNIPAZ- SaaS Bastionado de instancias | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | |
| 16/03/2026 15:29 | AC-134340 | NUEVO COMPONENTE DE EVALUACIÓN DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | |
| 16/03/2026 17:55 | EXT-186178 | UNIPAZ- SaaS Restauración de las DB AC y STA | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | |
| 17/03/2026 8:36 | AC-134364 | ACTIVACIÓN DE SISTEMA PARA INTERSEMESTRAL | SOPORTE - Servicio Funcional no facturable | Ordinaria | |
| 18/03/2026 9:09 | AC-134416 | NO ES POSIBLE INGRESAR AL MÓDULO DE NUEVA PERSONA | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |
| 18/03/2026 10:02 | EXT-186302 | CLONACIÓN DE PRODUCCIÓN A TEST | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | Muy satisfecho |
| 18/03/2026 10:19 | AC-134426 | NO ES POSIBLE DESCARGAR LISTA DE LOS ESTUDIANTES, DESDE EL PORTAL DOCENTE | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | |
| 18/03/2026 10:24 | AC-134427 | ACTIVAR FUNCIONALIDAD EVALUACIÓN DOCENTE | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 19/03/2026 10:31 | EXT-186366 | Error no cargan las aplicaciones apex - como personas - ficha unificada | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Urgente | |

| Creada | Clave | Resumen | Tipo Entrada | Prioridad | Satisfacción con la atención y la solución |
|---|---|---|---|---|---|
| 19/03/2026 17:05 | EXT-186383 | UNIPAZ_RP error al acceder al ambiente | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 19/03/2026 17:10 | EXT-186384 | UNIPAZ_RP validación acceso con usuario [email protected] | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 24/03/2026 8:42 | EXT-186540 | UNIPAZ- SaaS crear dominio weblogic | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | |
| 24/03/2026 11:46 | EXT-186556 | ERROR AL SOLICITAR LA CREACIÓN DE CREDENCIALES | PETICIÓN - Servicios funcionales | Ordinaria | |
| 24/03/2026 12:35 | EXT-186558 | UNIPAZ_RE - Configuración conexión con Moodle | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 26/03/2026 10:44 | AC-134701 | CONFIGURACIÓN PARCIAL DE CREACIÓN DE PLANES PARA OFERTA FORMULARIO | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | |
| 26/03/2026 10:58 | AC-134702 | EXISTE OPCIÓN QUE PERMITA COPIAR LOS PLANES DE ESTUDIOS | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 26/03/2026 13:54 | AC-134710 | ERROR EN EL MODULO DE ACTAS | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 26/03/2026 15:16 | EXT-186692 | UNIPAZ_RP Lentitud ambiente forms | SOPORTE - Servicio Técnico no facturable | Ordinaria | |
| 26/03/2026 16:39 | AC-134721 | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE EVALUADOR PARA ENCUESTA | ASESORÍA - Funcional | Ordinaria | |
| 26/03/2026 18:14 | EXT-186699 | UNIPAZ- SaaS Federación Open_ID | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | |

| Creada | Clave | Resumen | Tipo Entrada | Prioridad | Satisfacción con la atención y la solución |
|---|---|---|---|---|---|
| 30/03/2026 15:59 | EXT-186862 | UNIPAZ- Aprovisionamiento de cuentas por RIU | PETICIÓN - Servicios técnicos | Ordinaria | |

**Total entradas: 46**

## 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
**CAROLINA AVELLANEDA MARTÍNEZ**
Directora de Operaciones