Informe de actividades Dexon Software

Dexon

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Marzo 19 – abril 18 2026

Contenido

Obligaciones Contractuales 3

En relación con la configuración, parametrización y administración. 3

En relación con el esquema de seguridad. 3

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

Estado actual compromisos generados (procesos) 19

Clasificación por Tipo de Servicio 20

Cumplimiento ANS 21

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 22

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 22

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 22

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 23

Glosario 24

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**	**Jorge Mauricio Barragán B.** **Profesional Especializado SED- OTIC**

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

Obligaciones Contractuales

En relación con la configuración, parametrización y administración.

I. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
II. Realizar el mantenimiento preventivo del software con el objetivo de garantizar la disponibilidad y el óptimo funcionamiento del sistema. Esta labor implica velar por la funcionalidad, confiabilidad, oportunidad y seguridad de la operación, mediante la ejecución periódica de actividades programadas que permitan anticipar y prevenir posibles fallas o incidentes que puedan afectar la continuidad del servicio.
III. Garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la aplicación móvil proporcionada por DEXON, permitiendo que los técnicos puedan documentar, gestionar y cerrar casos directamente desde sus dispositivos móviles. Para asegurar el correcto funcionamiento de la aplicación, la SED deberá proporcionar las condiciones técnicas necesarias, tales como conectividad, acceso a dispositivos compatibles y los permisos requeridos para su operación.
IV. Realizar un respaldo de la base de datos Dexon, tres veces a la semana y entregarlo al supervisor del contrato 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. Asignar un ingeniero en sitio para gestionar el mantenimiento adaptativo durante cinco (5) días a la semana.
VIII. Configurar, modelar y parametrizar los procesos de CAMBIOS, PROBLEMAS, GESTION DE ACTIVOS Y CONFIGURACION, CMDB, CONTINUIDAD, CONOCIMIENTO, CAPACIDAD, DISPONIBILIDAD, ANS y demás procesos de ITIL implementados por la SED.

En relación con el esquema de seguridad.

I. Gestionar adecuadamente el acceso al software DEXON mediante la creación de roles y perfiles para usuarios finales y técnicos, asegurando que cada usuario disponga únicamente de los permisos necesarios para el desempeño de sus funciones.

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

II. Administrar (crear, actualizar y desactivar) las cuentas de usuario de manera oportuna y conforme a los procedimientos establecidos, garantizando que el acceso al sistema se mantenga seguro y controlado.

En relación con la gestión de información.

I. Actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) conforme al archivo de novedades proporcionado por el gestor de activos y configuración de la entidad, asegurando la precisión y vigencia de la información.
II. Crear y mantener actualizados los datos de los colegios, incluyendo código, nombre, dirección, número de teléfono y el nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector, garantizando la integridad y disponibilidad de esta información para su uso operativo y administrativo.
III. Gestionar la creación y actualización de los datos derivados de los traslados de funcionarios, asegurando que los registros reflejen con exactitud la situación actual del personal en la entidad.
IV. Configurar los días de visita y asignar los técnicos responsables a cada colegio, optimizando la planificación y seguimiento de las actividades de soporte técnico.
V. Documentar exhaustivamente todas las fallas, soluciones y recomendaciones relacionadas con incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de DEXON, una vez se haya resuelto la falla reportada, para facilitar la gestión del conocimiento y la mejora continua.
VI. Elaborar y presentar informes mensuales que incluyan un análisis detallado de la funcionalidad del software, con el propósito de identificar oportunidades de mejora continua durante la ejecución del contrato. Este informe de actividades 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 de versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, correspondientes a los diferentes módulos definidos por la Secretaría de Educación del Distrito (SED), garantizando su accesibilidad, claridad y adecuación a las necesidades de los usuarios.

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 en el periodo de acuerdo con el numeral "**VII**" de las obligaciones contractuales.
- Garantizar el funcionamiento del sistema de acuerdo con las necesidades entregadas e implantadas en el sistema Dexon para la Secretaría de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

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

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	Fecha de Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final	Oportunidad requerimiento
60225-20260319	19/03/2026 9:30	Buen día. Para solicitar la validación del caso No. 1753143, e se crearon varios casos hijos al Datacenter, se cerraron unos, pero los otros no los permite cerrar.	Se realiza ajuste de la descendencia del caso solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/03/2026 10:00	14. 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.
60226-20260319	19/03/2026 10:10	Buen día. Para solicitar el ajuste del caso No. 1753274(1)-20260318 de repuestos, ya que se duplicó el caso hijo, no permitió cerrar un caso, pero el otro quedo bloqueado, no permite escalar.	Se realiza ajuste en descendencia del ticket con el fin de mantener unicidad de descendencia, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/03/2026 10:40	14. 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.
60233-20260319	19/03/2026 16:30	Por favor ajustar el caso No. 1738411, ya que aparece bloqueado.	Se realiza el ajuste del caso solicitado asignándolo en estado EN PROCESO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/03/2026 17:00	14. 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.

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

60234-20260319	20/03/2026 14:30	Buenas tardes. Por favor para la actualización de Técnicos Nivel 2 correspondiente a 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 y 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 reasignan casos a los nuevos usuarios creados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: jcarvajal1 Password: #Cedula Usuario2: ahernandez1 Password: #Cedula Usuario3: jdgarzon1 Password: #Cedula Usuario4: egomez1 Password: #Cedula Nota: Tener presente que para el usuario EDWIN ARLEY GOMEZ MENDOZA (T2) no se relaciona correo electrónico dado a que en el archivo no se encuentra relacionado. 2. Para el colegio Arango Velez se cambia técnico a técnico creado JOHN FREDY CARVAJAL BARBOSA (T2) 3. Se cambia de localidad al técnico Jhon Cuesta a la localidad de Bosa	Solucionado	20/03/2026 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60237-20260320	20/03/2026 12:04	Para solicitar la apertura del caso 1687992(1)-20251215, y dejar en Estado "Solicitud de Repuesto".	Se realiza la reapertura del caso solicitado, se asignan en estado SOLICITUD DE REPUESTO y se asigna al usuario quien solicito inicialmente el caso repuesto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/03/2026 16:04	14. 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.

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

60252-20260324	25/03/2026 16:00	Buen día. Por favor para la actualización de Colegio para Técnicos Nivel 2 de Loc. Puente Aranda	Se realiza la actualización de los colegios indicados en el archivo en la tabla hd_technician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/03/2026 17:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
60253-20260324	26/03/2026 13:30	Por favor para la actualización del usuario del analista JOHN EDWIN CASTELLANOS LÓPEZ, quien desempeñará el cargo de Analista de Correo.	Se realiza la actualización del gestor solicitado en tablas technician_expertise, technician_zones y technician_group según usuario espejo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/03/2026 14:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60254-20260324	26/03/2026 15:00	Por favor para la actualización del usuario del analista MANUEL ALEJANDRO GARZÓN PARDO, quien desempeñará el cargo en el proceso de Gestión de Identidad de Accesos EDU. A este usuario deberán asignársele los casos relacionados con: Cambios de contraseña SIGA (nivel central e institucional) Cambios de contraseña de correos EDU Cambios de contraseña Humano EDU CREACION Y /O RESTABLECIMIENTO DE CONTRASEÑA DE APOYO ESCOLAR.	Se realiza la actualización del usuario solicitado según usuario espejo relacionado en archivo anexo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/03/2026 15:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

60255-20260324	26/03/2026 15:30	Para solicitar la validación del caso No. 1756816-20260324 de nivel central, debido a que estos son generados por web, y se están enviando directamente al COORDINADOR LOCAL_20.	Se realiza validación y se confirma que la ubicación a la cual se reasignaban los casos no se encontraba con un técnico solucionador, al validar la tabla de asignación de persona vs ubicación se detecta un total de 6 registros asociados a la ubicación SED/21 - NIVEL CENTRAL/ARCHIVO y al ser una unidad intermedia no tenía solucionador asignado, por ende, se procede a realizar la actualización delos 6 registros con el fin de asignarlos a una ubicación de ultimo nivel con el fin de que se redireccione el caso a uno de los técnicos asignados, la ubicación a la que se ajustó los usuarios fue SED/21 - NIVEL CENTRAL/ARCHIVO/ARCHIVO CENTRAL DSA ; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/03/2026 16:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60286-20260327	30/03/2026 9:00	Buen día. Para solicitar la actualización de Técnico N2 en NVC. JHON FREDDY BELTRAN VARGAS	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 nivel central y al perfil NIVEL2 NVC; 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: jfbeltran1 Password: #Cedula	Solucionado	30/03/2026 10:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

60283-20260326	30/03/2026 10:30	Buenas tardes. Por favor la reapertura del caso 1660375(1)-20251204, y dejar en Estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del ticket asignando el estado solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/03/2026 11:00	14. 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.
60282-20260326	30/03/2026 14:00	Por favor la parametrización del siguiente Sistema de Información: Nombre: INCENTIVOS RURALES Líder Funcional: LILIANA SEGURA (lsegura@educacionbogota.gov.co) Líder Técnico: JOSE EDUARDO ROMERO (jeromero@educacionbogota.gov.co)	Se realizó la creación del nuevo sistema de información solicitado, incluyendo la definición de categorías de gestión para prácticas de incidentes, identidad y acceso, así como solicitudes de servicio. Estas categorías fueron configuradas tanto para la gestión administrativa del líder técnico como para la mesa de servicio. Se ajustó la configuración en las tablas: CATEGORY_PREFIX, HD_CATEGORY_COMPANY, HD_CATEGORY_TYPE_LIST, HD_CTGRY_PRSN_TYPE_LST, HD_INCIDENT_DESCR, SLA_CTGRY_PLACE_TYPE_LST y WF_PARENT_NEW_STATUS. Adicionalmente, se configuraron las plantillas asociadas a las categorías del sistema de información INCENTIVOS RURALES en la tabla HD_INCIDENT_LAYOUT, vinculándolas a las tablas LAYOUT_PERMISSION y LAYOUT_COMPANY. También se definieron transiciones de estados específicas para la categorización administrativa y, posteriormente, para las categorías de soporte técnico. Se ajustó el responsable de atención en la tabla HD_TECHNICIAN_EXPERTISE y se creó un nuevo perfil denominado D. INCENTIVOS, asociado al usuario líder funcional solicitado. Para este perfil, se configuraron las tablas relacionadas: DB_FIELD_HIDDEN, DB_FIELD_LOCK, HD_INCIDENT_STATUS_PROFILE, HD_RELATED_DISABLED y RELATED_DATA_HIDDEN. Finalmente, se asoció el usuario	Solucionado	31/03/2026 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

			al grupo de desarrollo. El cambio fue aplicado en ambiente productivo de manera satisfactoria. Datos de ingreso usuario: lsegura pass: Cedula			
60311-20260406	6/04/2026 9:00	Buen día. Para solicitar la reapertura del caso 1666465(1)-20251114, y dejar en estado suministro de repuesto para corrección por el operador.	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/04/2026 9:30	14. 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.

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

60313-20260406	6/04/2026 10:00	Por favor ajustar la dirección del COLEGIO ALFONSO REYES ECHANDIA (IED). debería ser KR 86 # 74 - 00 SUR.	Se realiza el ajuste de la dirección del colegio solicitado en tabla place, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/04/2026 10:30	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
60314-20260406	6/04/2026 11:30	Por favor para la con la reapertura del caso 1754486(1)-20260319, y dejar en solicitud de Repuesto.	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo al estado mencionado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/04/2026 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
60312-20260406	6/04/2026 14:00	Para solicitar la creación de la Sede D del Colegio Jorge Eliecer Gaitán (IED) de la localidad de Barrios Unidos., envío adjunto la resolución de funcionamiento del colegio donde está relacionada la sede. Adicionalmente, cambiar nos nombres de las demás sedes así: Sede A –Jorge Eliécer Gaitán– Código DANE: 111001010421 ubicada en la Calle 66A #56 - 25. Sede B – Jorge Eliécer Gaitán» – Código DANE: 111001014150 ubicada en la Carrera 58 #71 - 89. Sede C – Jorge Eliécer Gaitán» – Código DANE: 111001009725 ubicada en la Calle 66A #54 - 40. Sede D – Jorge Eliécer Gaitán» – Código DANE: 111001801497 ubicada en la Calle 66A #56B - 35.	Se realiza la creación de la sede D solicitada, así mismo, se realiza el ajuste de las demás sedes solicitadas modificando nombre, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/04/2026 16:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
60315-20260406	6/04/2026 10:04	Por favor el retiro del Técnico Nivel 1 Sara Plata, relacionado en el archivo adjunto.	Se realiza la inactivación del técnico solicitado, se eliminan relaciones configuradas al técnico indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	8/04/2026 14:04	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

60259-20260325	1/04/2026 9:00	Solicitamos la creación de un Reporte para la usuaria Miriam Sánchez Rojas (msanchezr@educacionbogota.gov.co), tomando como base el Reporte General Creados, pero adicionando una columna con el acumulado en días desde abierto.	Se realiza la creación del reporte solicitado tomando como espejo el reporte "General Creados " de sistemas de información, adicional, se adiciona columna en la cual se aplica conteo de días a hoy de los casos que se encuentran aún en estado abierto pendiente por gestión, así mismo, se actualiza el perfil de la usuaria a "ASEGURADOR DE CALIDAD SI", cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/04/2026 17:00	6. 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
60316-20260406	7/04/2026 15:00	Por favor los siguientes cambios para los técnicos Nivel 2 en Nivel Central, relacionados en los archivos adjuntos	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 NVC y al perfil NIVEL 2 NVC; asi mismo se inactivan los anteriores técnicos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan casos a los nuevos usuarios creados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: acarrillop1 Password: #Cedula ; así mismo, se realiza movimiento de técnico de la localidad de Kennedy a nivel central. NOTA: Tener presente que los colegios anteriormente asignados al técnico JULIAN DAVID GARZON CABALLERO (T2) no quedaron asignados a ningún técnico, por ende, los casos creados con alguno de los colegios de la localidad se asignaran aleatoriamente.	Solucionado	7/04/2026 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

60336-20260407	8/04/2026 9:00	Por favor para validar el caso No. 1766134-20260407, debido a que aún sigue avanzando tiempos teniendo en cuenta que ya se encuentra solucionado.	Se realiza validación del caso, se actualizan fechas de cierre según historial de caso, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	8/04/2026 9:30	14. 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.
60356-20260409	9/04/2026 14:00	Por favor para solicitar el ajuste del caso No. 1767417-20260408, quedo corriendo tiempos aun estando solucionado.	Se valida solicitud, se detecta que el caso se debe a una desconexión aplicada entre motor de base de dato y aplicación (caso que ya se ha escalado a los especialistas del datacenter), por ende, no se realizó el cierre acertado del ticket, por ende, se procede a realizar actualización de estado y fecha de cierre de la solicitud según historial de ticket; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/04/2026 14:30	14. 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.
60358-20260409	9/04/2026 16:00	Para solicitar el ingreso a los siguientes reportes de mantenimiento. MANTENIMIENTO SEGUIMIENTO - COMPUTADOR PC - COMPUTADOR PORTATIL - IMPRESORA Y/O ESCANNER - MULTIPLES DISPOSITIVOS OTRO PART - MULTIPLES DISPOSITIVOS PCS - RACK - VIDEOBEAM	Se realiza la asignación de los permisos correspondientes al perfil del usuario asignando los reportes solicitados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	9/04/2026 17:00	6. 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
60331-20260406	9/04/2026 9:00	Por favor las siguientes Categorías de Sistemas de información deben inactivarse en Dexon (NO BORRAR DATOS), con el fin de que éstas no se sigan visualizando a los usuarios ni a los ingenieros de la OTIC. Se adjunta el archivo con la relación de categorías de servicio que se deben inactivar en el front.	Se realiza inactivación de las categorías relacionadas en el archivo anexo, así mismo, se eliminan relaciones en tablas category_type, category_prsn_type, layout_permission y layout_company; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/04/2026 16:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.

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

60355-20260408	8/04/2026 11:00	Por favor para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martin en la sesión vía Teams a realizar el día 8 de octubre de 2026 en horario de 11:00-12:30, para el apoyo a las inquietudes sobre el reporte de OLAs de Incidentes e Identidad y Acceso.	Se realiza acompañamiento a reunión en la cual se solucionan dudas e inquietudes sobre el cálculo de los OLAS de sistemas de información, se validarán casos escalados al Ing. Ricardo Cuellar con observaciones sobre reporte de consulta.	Solucionado	8/04/2026 12:30	5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
60364-20260410	13/04/2026 8:30	Por favor para la creación y/o actualización de usuarios 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 y 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 reasignan casos a los nuevos usuarios creados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: ccquiroga1 Password: #Cedula Usuario2: dsancheze1 Password: #Cedula	Solucionado	13/04/2026 10:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

60363-20260410	13/04/2026 14:00	Para solicitar el siguiente ajuste en la mesa Humano, para los solucionadores de la siguiente Categoría: INCIDENTES/PRESTACIONES ECONOMICAS/NOVEDADES FOMAG/INCLUSION DE VALORES (REPORTES Y ANTICIPOS) Mantener el usuario solucionador ANDRES FELIPE CAQUIMBO M. Eliminar los usuarios Ivonne Astrid Téllez y Sergio Porras	Se realiza validación de la solicitud, se actualiza tabla hd_technician_zones con el cambio solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/04/2026 15:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
60365-20260410	10/04/2026 10:52	Se solicita eliminar las categorías de SOLICITUD DE SERVICIO/ADMINISTRACION de Sistemas de Información, dado que no se registran en la Mesa de Servicio.	Se realiza inactivación de las categorías en tabla hd_category, así mismo, se eliminan relaciones de las plantillas en perfil, persona, tipo de persona y compañía tanto para los servicios de soporte técnico como para los servicios de administración, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/04/2026 14:52	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
60367-20260410	13/04/2026 15:30	Se requiere el cambio de nombre del Sistema de Información: EGD-POA, por el nombre: EGD	Se realiza validación de la solicitud, se modifica tablas hd_category y hd_layout editando la categorías y subcategorías relacionadas al sistema de información con el nombre EGD-POA a EGD; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/04/2026 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
60383-20260414	15/04/2026 10:00	Por favor retirar el Técnico Nivel 1 CAMILO ANDRES BELTRAN GRANADOS, y mover los casos que tenga en su bandeja a los analistas PEDRO PABLO GIRALDO TRIANA y EDITH JULIANA OSORIO GIL.	Se realiza la inactivación del técnico solicitado, se eliminan relaciones de tablas hd_technician_zones, technician_expertise y technician_groups; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. NOTA: "Se aclara que la asignación de casos debe aplicarla directamente el coordinador mientras la plataforma aplica los cambios solicitados"	Solucionado	15/04/2026 11:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.

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

60385-20260414	15/04/2026 8:30	Por favor la creación del usuario del analista Técnico Nivel 1 Sebastián Robayo Barreto, de acuerdo con 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 nivel 1 y al perfil NIVEL 1, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jrobayo1 Password: #Cedula	Solucionado	15/04/2026 9:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60393-20260415	15/04/2026 11:30	Para solicitar el cambio de Estado del caso No. 1676694(1)-20251127, por favor dejar en "Suministro de Repuesto".	Se realiza la actualización del estado del ticket solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	15/04/2026 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
60396-20260415	16/04/2026 10:00	Para solicitar Habilitar las categorías de Identidad y Acceso/Administración de Apoyo Escolar, para el perfil del usuario Edison Do Santos. De igual manera eliminar la integración que tiene este perfil con la mesa de servicio.	Se realiza activación y configuración de relaciones de las categorías de identidad y acceso CAMBIO DE CONTRASEÑA y CREACION DE USUARIO apoyo escolar para la gestión del equipo de sistemas de información con el fin de que se puedan recategorizar los servicios de apoyo escolar escalados por el buzón de recepción, así mismo, se eliminan las categorías de administración apoyo escolar de la práctica de identidad de acceso - administración con el fin de que no se pueda realizar el escalamiento de estas categorías por parte de la mesa de servicio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/04/2026 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
60424-20260416	17/04/2026 11:00	Por favor la actualización de los usuarios de la localidad Candelaria/Santa Fe según el formato	Se realiza actualización de colegios asignados según archivo adjunto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Nota: Tener presente que las direcciones locales no tienen técnico nivel 2 asignado por defecto, los casos se asignan al coordinador con el fin de validar los casos asignados a la dirección local.	Solucionado	17/04/2026 12:00	13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.

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

60422-20260416	17/04/2026 14:00	Por favor la creación del usuario para el nuevo técnico nivel 1, Fredy Alexander Rojas Palacios.	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 1 y al perfil NIVEL 1, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: frojas1 Password: #Cedula	Solucionado	17/04/2026 15:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60430-20260417	17/04/2026 15:30	Por favor la reapertura del caso 1634762(1)-20251008, y dejar en Estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del ticket solicitado asignando el estado relacionado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/04/2026 16:00	6. 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
60431-20260417	17/04/2026 16:00	Por favor la actualización de los usuarios para los técnicos de Nivel 2 de la localidad de Chapinero/Teusaquillo.	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 Teusaquillo y Chapinero 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 reasigna 1 caso al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: dgonzalezpaez Password: #Cedula	Solucionado	17/04/2026 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.

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

CLASIFICACION CONTRACTURAL	CANTIDAD SOLICITUDES
1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.	8
11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.	2
13. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.	2
14. 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.	8
5. 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 funcional; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.	1
6. 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	3
7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.	1
9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.	11
TOTAL DE CASOS	**36**

Estado actual compromisos generados (procesos)

- CMDB / Inventario

  Se continúo con el cargue de inventarios entregados tanto de nivel central como de algunos colegios del archivo de inventarios V1 entregado, así como también se inició con el cargue de inventarío de del archivo de V2 de inventarios entregados. El inventario incluido en estos archivos equivale al 42% de inventario de la entidad.

  Adicionalmente, a lo anterior se realizó construcción de reportes de mantenimientos e inventarios, los cuales fueron desplegados sobre el perfil de gestión de activos.

  Se genero la configuración referente al portal de gestión de inventarios desplegados sobre el perfil de gestión de activos.

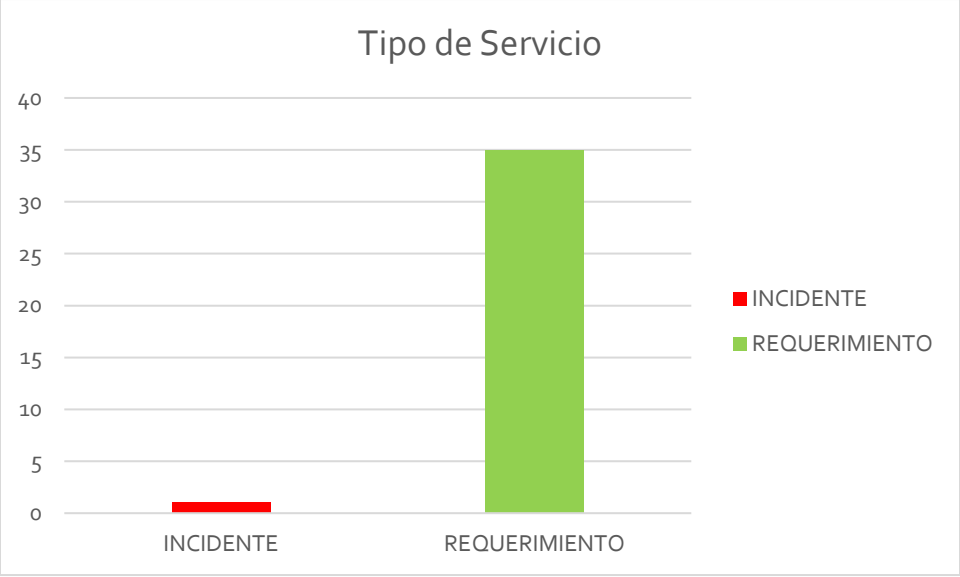
- Base de Conocimiento.

Se realizaron ajustes en la visualización del módulo de base de conocimiento, ajustes que están desplegados en ambiente de pruebas.

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

Clasificación por Tipo de Servicio

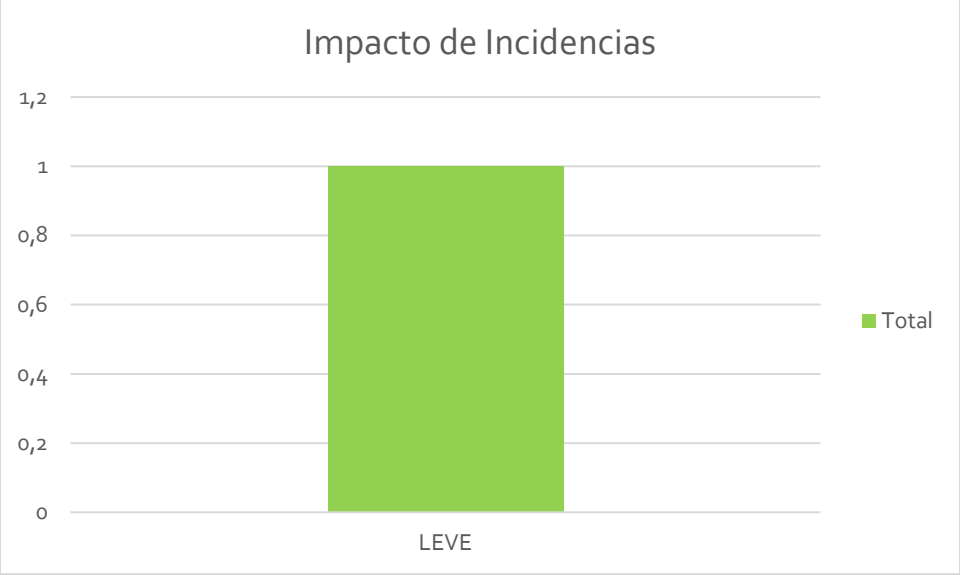
Dentro del periodo analizado se detecta un total de **36 casos** escalados por la SED, de los cuales **35** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **1** caso escalado como incidencia para análisis y ajuste dentro de la plataforma



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:



Leve

Se recibió 1 solicitud con un impacto leve dentro de la operación, la cual fue subsanada en el 100 %.

Moderada

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

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

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:

- 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 ingresando documentación para enriquecer la base de datos de procedimientos o cápsulas de conocimiento como referencia para los técnicos de mesa de servicio.

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Se solicitar el ajuste del caso No. 1753274(1)-20260318 de repuestos, ya que se duplicó el caso hijo, no permitió cerrar un caso, pero el otro quedo bloqueado, no permite escalar.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza ajuste en consulta de descendencia del ticket con el fin de mantener unicidad de descendencia, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

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

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- Seguimiento a posibles caídas que se puedan detectar en tiempo real, con el fin de mejorar el análisis inicial.
- 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 (Capsulas de Conocimiento) 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.

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

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.

Business Intelligence (BI)

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

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.

Error

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

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 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

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

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.

Servicio de TI

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

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.

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