Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Junio 19 – julio 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) 27

Clasificación por Tipo de Servicio 28

Cumplimiento ANS 29

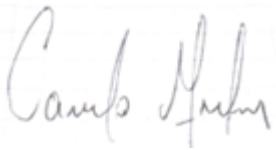
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 30

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 30

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 30

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 31

Glosario 32

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
60888-20260618	19/06/2026 10:00	Por favor la actualización de los técnicos de Nivel 2 en NVC.	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; así mismo se configuran movimientos solicitados según archivos relacionados cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: jelopez1 Password: #Cedula Usuario2: aseguraq1 Password: #Cedula Usuario3: hmahecha1 Password: #Cedula	Solucionado	19/06/2026 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.
60885-20260618	18/06/2026 15:05	Para solicitar la actualización de Técnicos Nivel 2 de la localidad de Usme., todos los permisos de TN2 fijos, ya que estaban como flotantes y varias categorías no las podían visualizar.	Se realiza actualización de los técnicos solicitados , se cargan tablas expertise y zones con el fin de realizar asignación automática de los casos asignados a los colegios; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/06/2026 11:20	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

60884-20260618	22/06/2026 9:00	Para solicitar los siguientes ajustes para el perfil del usuario Efraín Alberto Martínez: - 1. Visualización de tablas: Al seleccionar la opción "Menú de Apoyo", el sistema no despliega la tabla correspondiente. - 2. Reportes de mantenimiento: Al generar el reporte "Mantenimientos por periodo", la información no indica la localidad asociada a cada caso. Esto obliga a realizar una revisión manual, caso por caso, para identificar la ubicación. - 3. Inconsistencia en estados: En el campo de registro, el sistema muestra el estado "En proceso a en validación"; sin embargo, al ingresar al detalle, el caso figura como "Cerrado". -No se está procesando correctamente la descarga de los casos de mantenimiento para la coordinadora de Tunjuelito, generando un archivo vacío (en blanco).	Buen día, según lo solicitado se informa: 1-Visualización de tablas: Al seleccionar la opción "Menú de Apoyo", el sistema no despliega la tabla correspondiente: Se valida y soluciona despliegue de menú en perfil de gestor de activos y configuración. 2-Reportes de mantenimiento: Al generar el reporte "Mantenimientos por periodo", la información no indica la localidad asociada a cada caso. Esto obliga a realizar una revisión manual, caso por caso, para identificar la ubicación: Se realiza reconstrucción del reporte, en el cual se adiciona campo de ubicación y se genera campo calculado con la extracción de la localidad en la cual se creó el ticket. - 3. Inconsistencia en estados: Se realiza reconstrucción del reporte, se ajusta variables y condiciones del mismo , en el cual se realiza ajuste de filtro del reporte en la cual se visualizaran los mantenimientos aplicados y solucionados dentro del periodo, así mismo, se incluye en el reporte el campo ESTADO (Tener presente que por ser reporte de validación solo se muestran casos gestionados solucionados). -No se está procesando correctamente la descarga de los casos de mantenimiento para la coordinadora de Tunjuelito, generando un archivo vacío (en blanco): Se realiza modificación del reporte, los reportes de mantenimiento de la localidad se muestran correctamente. Cambios aplicados en ambiente produccion.	Solucionado	22/06/2026 12:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
60886-20260618	23/06/2026 11:00	Por favor validar el caso No. 1823155, que no es posible escalarlo al ISP "Claro" para el bloqueo de trafico de IP´s relacionadas. El caso principal esta como solicitud, al crear el caso hijo este quedo como incidente y al cambiar de practica (caso hijo), tampoco fue posible escalarlo al proveedor.	Se realiza validación de la solicitud y se aclara lo siguiente: - El técnico de conectividad que esta relacionando la actividad por su perfil SOLO tiene visible las categorías de zona 3 - La categoría seleccionada por parte del técnico resolutor al crear el caso hijo fue INCIDENTE/CONECTIVIDAD/COMCEL Z3 FILTRADO/ADMINISTRACION, posteriormente se recategoriza a SOLICITUD DEL SERVICIO. - No se realiza asignación automática al proveedor desde la herramienta toda vez que la ubicación relacionada en el caso no corresponde a alguna ubicación de atención del proveedor de conectividad, por ende, es necesario validar la ubicación relacionada real de atención de la solicitud para su correcta asignación.	Solucionado	23/06/2026 12:00	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

60887-20260618	23/06/2026 16:00	Para solicitar creación del usuario en Dexon del nuevo técnico de Nivel 1. Cristian Elías Gómez Higuera	Se realiza la creación del técnico solicitado, se aplican relaciones según usuario espejo relacionado en el archivo adjunto, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario: cgomezh1 Pass: #cedula	Solucionado	23/06/2026 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60889-20260618	23/06/2026 15:00	Por favor validar el usuario de Hernan Darío Quimbaya T, ya que luego que se actualizara el correo a: hernan.quimbaya877@educacionbogota.edu.co, al parecer no le están llegando las notificaciones.	Se valida solicitud, se detecta límite de cuota de la carpeta SMTP de elementos enviados para la cuenta no_responder_e; por ende, se solicitó al Ing. Ricardo Cuellar que se realice la depuración de dicha carpeta con el fin de validar funcionamiento de notificación, se recomienda que se cree y se asigne un nuevo caso dado a que los últimos casos cerrados por el usuario corresponden al 19 de Junio, fecha en la cual no se había aun aplicado el ajuste.	Solucionado	23/06/2026 16:00	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.
60904-20260622	23/06/2026 10:00	Para solicitar la reapertura del caso 1685702(1)-20260115, y dejar en Estado Suministro de Repuesto.	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/06/2026 10:30	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
60911-20260623	23/06/2026 9:00	Por favor la reapertura del caso No. 1701866(1)-20260202, dejar en Suministro de Repuestos".	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/06/2026 9:30	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

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

60921-20260624	24/06/2026 15:30	Para solicitar el ajuste de ubicación del caso 1803797(1)-20260528, toda vez que fue registrado de manera incorrecta. Actualmente se encuentra asociado a la Sede A, con el nombre del lugar "01_UNION EUROPEA"; sin embargo, la ubicación correcta corresponde a la Sede B del Colegio Unión Europea, con el nombre del lugar "02_MARIA CANO", tal como se encuentra registrado en el ticket padre.	Se realiza la modificación de la ubicación del caso solicitado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/06/2026 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.
60922-20260624	24/06/2026 14:30	Para la reapertura del caso No. 1654132, dejar en Estado "Aprobación SED".	Se realiza la reapertura del servicio solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/06/2026 15:00	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.
60923-20260624	25/06/2026 14:00	Para solicitar adicionar en la estructura SOLICITUD DE SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/NUEVO SISTEMA DE INFORMACION/ADMINISTRACION/ , las categorías descritas en el documento de mantenimiento adjunto. De igual manera asignar los respectivos solucionadores descritos en el mismo documento.	Se realiza la configuración de las nuevas categorías de servicio solicitadas en ambiente pruebas y produccion ajustando cada uno de los resolutores especificados e indicados, se ajusta transición de estados según categoría principal SOLICITUD DEL SERVICIO/SISTEMAS DE INFORMACION/NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN/ADMINISTRACION en ambos ambientes, cambio aplicado en ambiente produccion y pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	26/06/2026 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

60928-20260625	30/06/2026 8:30	Para solicitar la validación del caso No. 1826452-20260618, ya que está presentando el siguiente error: Missing Mandatory Information to close the case y por este motivo no se ha podido cerrar. El caso ya se encuentra documentado.	Se realiza validación del caso el cual ya se encuentra gestionado y solucionado desde el día 26 de Junio.	Solucionado	30/06/2026 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.
60937-20260626	30/06/2026 10:00	De acuerdo con la sesión realizada para validar los procedimientos frente a la gestión en Dexon frente a los casos por correos de phishing, le agradezco su colaboración para reabrir los siguientes casos. Ver anexo.	Se realiza la reapertura de los casos solicitados asignándolos en estado "EN PROCESO" , cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	30/06/2026 12:00	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
60932-20260625	30/06/2026 15:30	Para solicitar la actualización de usuarios Técnicos Nivel 2 en la localidad de Usaquén.	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 Usaquén 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, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jjquintero1 Password: #Cedula	Solucionado	30/06/2026 16:30	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

60951-20260630	30/06/2026 14:30	Para solicitar la reapertura del caso No. caso 1821836(1)-20260612, dejar en Estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del servicio solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	30/06/2026 15:00	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.
60950-20260630	1/07/2026 10:30	Para solicitar la creación de la siguiente SEDE: Colegio Juan Lozano y Lozano – Sede D Primera Infancia Ana Mercedes Hoyos Mejía • Dirección: Carrera 106B No. 151A-92 • SED (11): FR0918_COL_JUAN LOZANO Y LOZANO_SEDE_3	Se realiza la creación de la nueva sede solicitada al colegio, se configura día de visita y técnico para la atención, pendiente que se envíe código DANE para realizar la inserción del valor en el registro creado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	1/07/2026 12:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
60956-20260630	1/07/2026 15:30	Para solicitar el cambio del Gestor Carnetización así: Gestora: JENNY PAOLA BERNAL ROA - jbernalr@educacionbogota.gov.co Así mismo desactivar como gestora la usuaria LEIDY JOHANA CONDE DUCUARA - lconde dejar como usuaria NVC y pasar los casos que tenga en su bandeja para Jenny Paola.	Se realiza actualización de gestor de carnetización según lo solicitado, se actualizan tablas technician_expertise y technician_zones; así mismo, al anterior gestor se eliminan relaciones de dichas tablas , se inhabilitar rol técnico y se asigna nuevamente a perfil USUARIO NVC; se trasladan tickets al nuevo gestor; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	1/07/2026 17:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60957-20260630	2/07/2026 9:00	Por favor para ajustar el perfil del usuario JOHAN A MORALES (jamorales@educacionbogota.gov.co), en cuanto a la administración SIGA, creación y asignación de permisos y cambios de contraseña con la categoría: IDENTIDAD Y ACCESO/ADMINISTRACION/SIGA. Así mismo ajustar el perfil del usuario JHON EDISON RUIZ ZULUAGA, y	Se realiza actualización del usuario solicitado con las categorías indicadas, se actualizan tablas hd_techinician_zones y hd_technician_expertise, se reasignan 2 casos al usuario de Johan Morales, cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	2/07/2026 10:00	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

		trasladar los casos pendientes a Johan				
60958-20260630	2/07/2026 14:00	Para solicitar un reporte desde el año 2023 hasta la fecha en donde se incluyan INCIDENTES de seguridad generados en los Colegios, se puede incluir palabras como RANSOMWARE, VIRUS, MALWARE., incluir comentario de apertura y solución.	Se realiza la creación del reporte solicitado con casos incidentes generados desde 2023 a la fecha, así mismo se incluyen dentro del comentario inicial las palabras claves solicitadas, se descarga reporte y se comparte con el Ing. Ricardo Cuellar; así mismo, se carga el reporte al ticket en mención	Solucionado	2/07/2026 15:00	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
60965-20260701	2/07/2026 15:10	Para solicitar la validación de las notificaciones para el usuario Jhony Francisco Corcho. En los siguientes casos: 1816365(1)-20260605 1805464(1)-20260527 1802705(1)-20260525	Se realiza validación del envío de notificación de los casos indicados, para esto, se accedió y se corroboraron que los correos fueron enviados desde el cliente de correo al correo registrado al usuario Prorepuestos, se adjunta evidencia, validación aplicada en ambiente produccion.	Solucionado	2/07/2026 16:10	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.
60966-20260701	2/07/2026 16:10	Para solicitar adjuntar los correspondientes informes de verificación de Repuestos en sus respectivos casos.	Se realiza la carga de los documentos indicados a los casos solicitados, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	2/07/2026 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

60976-20260702	2/07/2026 11:30	Por favor la reapertura del caso 1664895(1)-20251209, dejar en Estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del caso solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	2/07/2026 12:00	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.
60973-20260702	2/07/2026 10:30	Por favor realizar el cambio de Estado a: EN GESTION para los siguientes casos: 1778126-20260421 1765953-20260407 1765839-20260407	Se realiza el ajuste en los estados de los casos solicitados, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	2/07/2026 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.
60968-20260701	3/07/2026 10:00	Para solicitar la creación de las siguientes SEDES: Colegio Aníbal Fernández de Soto – Sede Administrativa • SED (11): FR0934_COL_ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO_ADMIN_SEDE_1 Dirección: Carrera 50 No. 143-33 2. Colegio Juan Lozano y Lozano – Sede D Primera Infancia Ana Mercedes Hoyos Mejía • Dirección: Carrera 106B No. 151A-92 • SED (11): FR0918_COL_JUAN LOZANO Y LOZANO_SEDE_3	Se realiza la creación de los colegios solicitados, se asocian días de atención y técnicos responsables; pendiente que sean enviados los datos de código DANE para completar la información de los nuevos sitios, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	3/07/2026 11:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.

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

60970-20260701	3/07/2026 11:05	Para la actualización de usuario técnicos Nivel 2 de la localidad de Kennedy.	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 Kennedy 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, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jpaniagua1 Password: #Cedula	Solucionado	3/07/2026 12:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
60974-20260702	3/07/2026 14:00	Por favor generar 2 reportes, que contengan las siguientes columnas: Nombre: SEGUIMIENTO CAMBIOS TICKET, CATEGORIA COMPLETA, ESTADO, DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO. VALOR QUE GENERA, NOMBRE, ABIERTO/CERRADO, FECHA DE CREACIÓN Nombre: SEGUIMIENTO EVENTOS TICKET, FECHA DE CREACIÓN, FUENTE, CATEGORÍA COMPLETA, PRIMER COMENTARIO, SEDE, FECHA DE CIERRE, ESTADO De igual manera se requiere su publicación para el perfil de la usuaria Sandra Patricia Sánchez U.	Se realiza la creación del reporte SEGUIMIENTO CAMBIOS con las columnas solicitadas y se asigna al perfil PROCESOS ITIL, así mismo, se asigna permisos para el mismo perfil para la visualización del reporte GENERAL EVENTOS; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	3/07/2026 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

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

60975-20260702	3/07/2026 16:30	Se requiere ajustar en el caso No 1817680, asignar la sede A "Alfonso López Pumarejo", ya que para la sede B.	Se realiza actualización del colegio relacionado al caso indicado a la SEDE A, cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	3/07/2026 17:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
60969-20260701	6/07/2026 8:00	Para solicitar la implementación del proceso para el grupo de Analítica de Datos, el cual incluye Categorías, Estados y transiciones de acuerdo con el documento de mantenimiento adjunto.	Se realiza la creación de las categorias de servicio para el proceso de analitica de datos, se configuran estados, plantillas, ,razones de solución; cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria. Se adjunta credenciales de ingreso: JAIME ANDRES SOTO jsoto Secretaria2026 JHONN EDWIN ORTIZ jeortizv Secretaria2026 JAVIER ORLANDO TORRES PAEZ jtorresp1 Secretaria2026 Gustavo Santos Rozo gsantosr Secretaria2026 HECTOR JULIO MELO hmelo Secretaria2026	Solucionado	8/07/2026 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

61013-20260708	10/07/2026 9:00	Para solicitar la generación de un reporte con las solitudes realizadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026., en las siguientes categorías: - SOLICITUD DE SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/ADMINISTRACION/PUBLICACION APLICACION WEB - SOLICITUD DE SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/ADMINISTRACION/RETIRO DE PUBLICACION APLICACION WEB. - SOLICITUD DE SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/SOPORTE TECNICO/PUBLICACION APLICACION WEB - SOLICITUD DE SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/SOPORTE TECNICO/RETIRO DE PUBLICACION APLICACION WEB. -SOLICITUD DE SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/AUTORIZACION/EVALUACION DE SEGURIDAD	Se realiza la creación del reporte solicitado con los casos solucionados con la categoría de solución relacionada en la solicitud, se adjunta reporte al caso.	Solucionado	10/07/2026 10:00	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
60977-20260702	10/07/2026 15:30	Solicitamos su colaboración con la reapertura del caso 1821836(1)-20260612, dejar en "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del servicio solicitado asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	10/07/2026 16:00	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

61014-20260708	8/07/2026 8:00	Para solicitar la creación de 3 nuevos reportes ANS: 1. Reporte LAB MOD 1. Se creará un nuevo reporte usando la estructura del reporte actual LAB pero el tiempo de cálculo será de 18 días hábiles. 2. Reporte R-NCL MOD 1. Se creará un nuevo reporte usando la estructura del reporte actual R-NCL pero el tiempo de cálculo será de 8 horas hábiles. 3. Reporte R-NI MOD 1. Se creará un nuevo reporte usando la estructura del reporte actual R-NI pero el tiempo de cálculo será de 12 horas hábiles. Ver anexo.	Se realiza la creación de los nuevos reportes de ANS según lo solicitado tomando como base los reportes de ANS configurados actualmente, se ajustan variables de tiempo según la notación de cada uno de los reportes, se guardan y se asignan al perfil APROBADOR SED en el cual se encuentra el Ing. Daniel Mahecha para que realice las pruebas y aprobación respectiva, cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	10/07/2026 15:30	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
60997-20260706	6/07/2026 11:00	Por favor para solicitar la validación del usuario sfgutierrez en ambiente pruebas, ya que no permite el ingreso.	Se realiza el reseteo de la contraseña de la usuaria en ambiente pruebas la cual se comparte con el Ing. Ricardo Cuellar; cambio aplicado de manera satisfactoria.	Solucionado	6/07/2026 11:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60983-20260703	14/07/2026 9:00	Para solicitar actualizar usuario del Tecnólogo de Redes y Comunicaciones de la localidad Santafé Candelaria,	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 3 de conectividad de la localidad de SANTAFE Y CANDELARIA y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; 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: dsampayo1 Password: #Cedula	Solucionado	14/07/2026 10:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60984-20260703	14/07/2026 10:30			Solucionado	14/07/2026 11:30	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

60986-20260703	14/07/2026 14:00	Para la actualización en Dexon de técnico nivel 2 de la localidad 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 y al perfil NIVEL 2; asi 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: psepulveda1 Password: #Cedula	Solucionado	14/07/2026 15:00	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
60987-20260703	3/07/2026 12:19	Para solicitar la actualización de usuario Tecnólogo de Redes y Comunicaciones localidad Barrios Unidos.	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 3 de conectividad de la localidad de Barrios Unidos y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; 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: dsandoval1 Password: #Cedula	Solucionado	7/07/2026 16:19	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
61007-20260708	14/07/2026 16:00	Para solicitar un reporte de la siguiente causa de solución: PERDIDA ACCES POINT de la categoría INCIDENTE / CONECTIVIDAD / RED Inalámbrica, si es posible desde que está creado, o el mayor tiempo que se pueda extraer.	Se realiza la creación del reporte solicitado con los casos cerrados con la razón de solución indicada, se adjunta al ticket en gestión.	Solucionado	14/07/2026 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

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

61009-20260708	15/07/2026 9:00	Para solicitar la creación de la siguiente SEDE: COLEGIO COMPARTIR SEDE B DIRECCION Calle 149 No. 117 – 35 FR: SED (11) FR0890_COL_COMPARTIR SUBA_SEDE_2	Se realiza la creación de la sede solicitada, se configuran relaciones y día de atención según día asignado al colegio principal, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	15/07/2026 10:00	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
61048-20260715	15/07/2026 15:00	Por favor incluir los siguientes elementos en la Bolsa de Repuestos. Ver anexo	Se realiza la carga de los ítems de repuestos solicitados, se crea relación a mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	15/07/2026 16:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61057-20260715	15/07/2026 11:00	Para solicitar la inclusión de los siguientes elementos en la Bolsa de Repuestos. Veer anexo.	Se realiza la creación de los ítem relacionados en la tabla SPARE, se asocian los mismos a la compañía de servicios de tecnología, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	15/07/2026 12:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61049-20260715	16/07/2026 9:00	Para solicitar la generación de un Reporte, con todo el inventario de PC que tienen instalado el agente Dexon donde se relacionen los datos que se relacionan a continuación. Ver Anexo.	Se realiza la creación y envío de reporte de inventario de las maquinas a la Ing. Alicia; para temas de inventario de software no se envía en el momento dicha información toda vez que para lo solicitado actualmente y según lo indicado no es necesario, información sustraída de ambiente produccion.	Solucionado	31/12/1969 19:00	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

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

61044-20260714	21/07/2026 14:00	Para solicitar la reapertura del caso No. 1785354(1), y dejar en "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del ticket solicitado asignando el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	21/07/2026 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.
61025-20260709	21/07/2026 15:00	Por favor ajustar los siguientes usuarios, ya que se encuentran deshabilitados por falta de ingreso en los últimos 45 días. HONORATO OMANA BASTIDAS - nvc.sed.bog/homana LUIS FELIPE GALEANO CASTRO - nvc.sed.bog/lgaleano Asignar contraseña.	Se realiza la activación de los técnicos solicitados, se validan relaciones asociadas a los usuarios de manera correcta; así mismo, se restablece contraseña para ambos usuarios como: Secretaria2026*	Solucionado	21/07/2026 15:30	9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.
61053-20260715	21/07/2026 16:00	Se solicita de su amable colaboración realizar el ajuste correspondiente para que los tiempos de respuesta de los casos asignados a los consultores del grupo de Soporte Lógico no contemplen el día 13 de julio de 2026 como día hábil, debido a que esta fecha fue declarada como día festivo.	Se realiza la configuración del día indicado como festivo en la herramienta, cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	21/07/2026 16:30	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61051-20260715	22/07/2026 9:00	De manera atenta solicito su colaboración para la creación de la siguiente categoría: CATEGORÍA COMPLETA REASON_TXT SOLICITUD DE SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365/SOPORTE TECNICO ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO Para la cual, los solucionadores serán los	Se realiza la creación de la nueva categoría solicitada, se configura razón de cambio y se relaciona a la mesa de servicio de tecnología, como solucionador y según lo conversado con la Ing. Alicia y la Ing. Sandra Ubaque se asignara por defecto al técnico nivel 2 , si el nivel 1 gestiona y soluciona el servicio retomara la actividad por medio de los métodos de asignación configurados en la herramienta, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	22/07/2026 10:30	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

		técnicos de nivel 1 y 2 de la mesa de soluciones TIC.				
61054-20260715	22/07/2026 11:00	Por favor en el módulo de mejora continua se evidencia que, al asignar el estado COMPLETADA a una actividad, se asigna automáticamente al anterior gestor, favor realizar la configuración correspondiente para que ésta sea asignada a la ing. Luz Dary Vargas.	Se realiza el ajuste en la tabla life cycle escalación y se asigna como líder del grupo a la Ing. Luz Dary Vargas, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria; el cambio se verá reflejado al posterior reinicio de la aplicación en la noche.	Solucionado	22/07/2026 11:30	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
61055-20260715	22/07/2026 11:40	Por favor realizar el cambio de ubicación para el caso No. 1731938(1)-20260226 a la ubicación SED/11-SUBA/COLEGIO NICOLAS BUENAVENTURA (IED)/01_CHORRILLOS ya que la actualmente se encuentra errada.	Se realiza la actualización del colegio relacionado al caso, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	22/07/2026 12:10	11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.
60999-20260706	23/07/2026 9:00	Para solicitar la revisión del formulario de cambios, ya que al crear la actividad no aparece la lista desplegable para la unidad de tiempo.	Se ajusta presentación de listas desplegables del proceso de cambios, se realizan pruebas y se muestra su correcta visualización para selección dentro del formulario de registro y edición de cambios; ajuste aplicado y validado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/07/2026 10:30	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

61058-20260716	23/07/2026 13:30	Por favor el reporte generado en el caso No. 61013, incluirlo en el perfil del usuario JUAN CARLOS PARRA.	Se realiza la creación del reporte solicitado y se asigna al perfil donde se encuentra asociado el Ing. Juan Carlos Parr bajo la ruta "Gestión del Servicio/Seguridad/Casos Seguridad Aplicaciones Web" ; se configura como filtro de resultado del reporte las fechas de cierre de las solicitudes; cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/07/2026 14:30	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
61064-20260717	23/07/2026 14:30	Para solicitar el ajuste del caso sed notificaciones No.1845214-20260715, el cual registra en el Excel que se genera, pero no aparece en Dexon.	Se realiza el ajuste correspondiente para mostrar visualización del caso en formulario, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/07/2026 15:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61059-20260716	23/07/2026 15:30	Por favor generar un reporte que incluya el total de casos de l SI Apoyo Escolar generados en el año 2025.	Se realiza la creación del reporte solicitado, se carga el reporte como adjunto al ticket.	Solucionado	23/07/2026 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
61065-20260717	22/07/2026 15:00	Por favor realizar el ajuste de los Códigos de Repuestos de 4196 a 4162, que se anexó y se atendió con el caso No. 61057-20260715.	Se realiza la actualización de los ítem de repuestos cargados aplicando la modificación del nombre de 4196 a 4162, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	22/07/2026 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

61066-20260717	23/07/2026 16:30	Por favor la reapertura del caso No.1776273(1)-20260420, dejar en Estado "Suministro de Repuesto".	Se realiza la reapertura del ticket solicitado asignando el estado mencionado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	23/07/2026 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.
61106-20260724	24/07/2026 9:00	Por favor ajustar el caso No. 1861623(1), el cual aparece repetido en la bandeja del usuario Johan A Morales.	Se realiza ajuste en la visualización de relaciones en tabla hd_incident_hd_incident, se consulta caso posterior al cambio en cual se visualiza de manera correcta, cambio aplicado en ambiente produccion.	Solucionado	24/07/2026 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.
61107-20260724	24/07/2026 10:10	Para solicitar la inclusión en el perfil de usuarios que puedes realizar solicitudes en el proceso de gestión de cambios, al siguiente usuario: JASSON SMITH CASTRO L. - jscastro@educacionbogota.gov.co	Se realiza actualización del usuario solicitado, se confirma desde perfil del usuario visualización de la práctica de cambios, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/07/2026 11:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
61097-20260723	24/07/2026 11:10	Paras solicitar la inclusión del siguiente listado de ítems a la Bolsa de Repuestos:	Se realiza la creación de los repuestos solicitados, se asocian los nuevos registros a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/07/2026 12:00	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

61052-20260715	24/07/2026 14:30	Por favor la reapertura del caso No.1689087-20251217, dejar en SUMINISTRO DE REPUESTO.	Se realiza la reapertura del servicio asignando el estado indicado, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/07/2026 15:00	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.
61020-20260709	24/07/2026 15:00	Se solicita la creación de las siguientes categorías y causas de solución para Red Inalámbrica NVC y estado de retención, las cuales fueron analizadas y definidas en conjunto con los ingenieros de Networking.	Se realiza la creación de las categorias solicitadas, se configuran relaciones de categorias con la mesa de servicio de tecnología y con los perfiles de la mesa de soluciones, se configura expertise asociando la categoría de administración al Ing. de conectividad, la categoría de soporte técnico no se configura escalamiento a nivel 2 dado a que es una categoría que van a tener los nivel 1 mientras se aplica la gestión por parte del especialista, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	24/07/2026 17:00	1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
61056-20260715	27/07/2026 9:30	Para solicitar activar el usuario Dexon del nuevo tecnólogo de la localidad de Barrios Unidos. Andrés Felipe Carvajal	Se realiza la activación 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 3 de conectividad de la localidad de Barrios Unidos y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; así mismo y según lo indicado por el Ing. Ricardo Cuellar, se eliminan relaciones del técnico Diego Sandoval que era el anterior técnico de la localidad y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, no se inactiva técnico dado a que actualmente será trasladado a otra localidad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: afcarvajal1 Password: #Cedula	Solucionado	27/07/2026 10:30	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

61146-20260729	30/07/2026 9:00	Para solicitar la generación de un Reporte de Humano (Ver adjunto), y adicionar la columna de Comentario Inicial. El reporte comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.	Se realiza la generación e inclusión del campo solicitado en el reporte CONSOLIDADO X FECHA del 2025, se descarga y se comparte al Ing. Ricardo Cuellar, así mismo, se relaciona el reporte en el ticket escalado.	Solucionado	30/07/2026 10:00	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
61071-20260717	30/07/2026 10:00	Para solicitar actualización de usuarios en Dexon del DataCenter: Cambio 1: Formato USUARIO DEXON TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD) PABLO ALBO Retiro del Tecnólogo de conectividad: CARLOS RAUL VILLEGAS RAPALINO quien tenía a cargo el usuario DEXON: INGENIERO SEG IPV6 1, por favor asignárselo al Tecnólogo PABLO CESAR ALBO AGUIRRE Cambio 2: Formato USUARIO DEXON TECNÓLOGO 1 DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN (APOYO CONECTIVIDAD) ALEXANDER URREA Ingreso del Tecnólogo de conectividad FREDDY ALEXANDER URREA CASTRO por favor realizar creación y asignación de usuario DEXON utilizando como espejo el usuario DEXON: INGENIERO SEG IPV6 1	Según reunión sostenida con el Coordinador de Datacenter Joe García se valida la solicitud y se aclara requerimiento en donde se indica: 1. Se solicita crear un usuario nuevo para el técnico de conectividad FREDY ALEXANDER URREA CASTRO con nombre en Dexon TECNICO SEGURIDAD CONECTIVIDAD 1 igualando la misma configuración que tiene el usuario TECNICO SEGURIDAD CONECTIVIDAD; por ende, se configura usuario y se igualan relaciones según usuario solicitado, datos de ingreso USuario:Tecsegconec1 Pass: # Cedula 2. Para el usuario ALBO AGUIRRE PABLO CESAR se indica que actualmente este técnico ya cuenta con usuario relacionado que es TECNICO SEGURIDAD CONECTIVIDAD, por tal motivo se solicita reseteo de contraseña, datos de ingreso: Tecsegconec Pass: # Cedula Cambios aplicados en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	30/07/2026 11:00	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

61101-20260723	30/07/2026 11:00	Por favor validar lo siguiente: Se identifico que el usuario ING MICROSOFT1 asignado al Ing. Alexander Castro, no puede visualizar en la pestaña detalle cuando los casos son marcados como Incidentes mayores, situación que, si puede visualizar los dos tecnólogos de Microsoft, Ver adjunto en donde se tomó como ejemplo el caso No 1794445(1). Por lo anterior se solicitar verificar y confirmar que todos los usuarios asignados al DataCenter puedan visualizar en los casos asignados la pestaña detalle cuando los casos son marcados como Incidentes Mayores.	Se realiza actualización del perfil , se habilita visualización del registro y se activa debilitación del mismo, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	30/07/2026 12:00	7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.
61015-20260708	8/07/2026 15:47	Por favor validar la cuenta para el usuario Luis Fernando Arias: "lariasa", ya que no tiene los permisos para generar reporte de casos. El usuario es Coordinado de Datacenter.	Se da solución al caso con el número de ticket 61102-20260723 en donde se especifican los reportes requeridos para el perfil del usuario, cambio aplicado en ambiente produccion de manera satisfactoria.	Solucionado	13/07/2026 11:20	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

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

CLASIFICACION CONTRACTUAL	CANTIDAD SOLICITUDES
1. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.	11
11. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s)) del rector.	7
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.	14
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	13
7. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos acorde a lo solicitado por la SED.	6
9. Crear, actualizar y eliminar usuarios acordes a lo solicitado por la SED.	10
TOTAL DE CASOS	**63**

Estado actual compromisos generados (procesos)

- CMDB / Inventario

  Se realizó procedimiento en ambiente de pruebas para solicitud de novedades al inventario de cada lugar, teniendo en cuenta los comentarios de ajustes de tal manera que al cargar plantilla en Excel Dexon realice la lectura de toda la información requerida y la estructure en el model de datos de un ticket para su posterior cargue en Dexon. 10 de agosto sesión de validación de procedimiento e inventario.

  Se realizó validación del inventario cargado en la plataforma dejándolo actualizado.

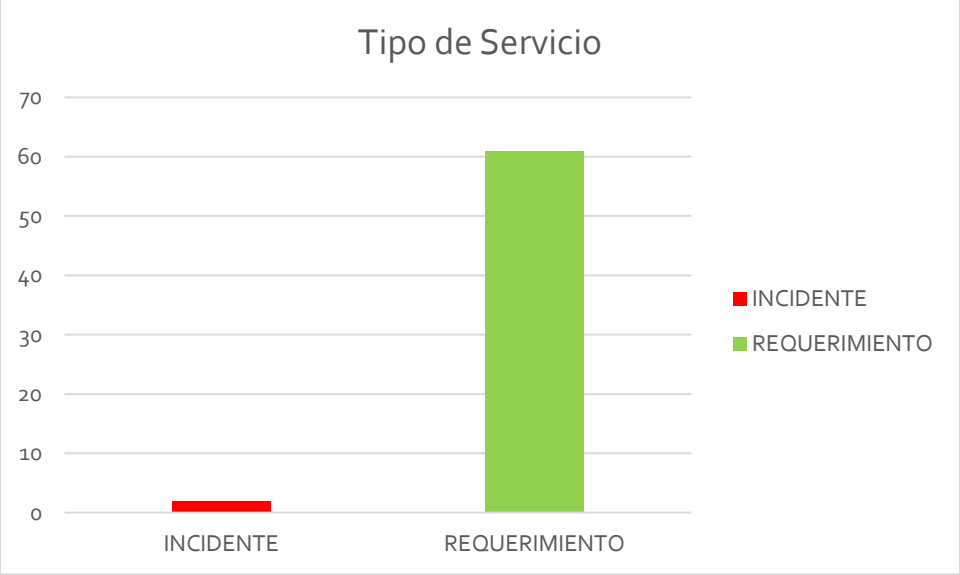
- Base de Conocimiento.

  Se agenda sesión para el 11 de agosto, con el fin de dar inicio a la funcionalidad de Base de Conocimiento en Dexon.

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

Clasificación por Tipo de Servicio

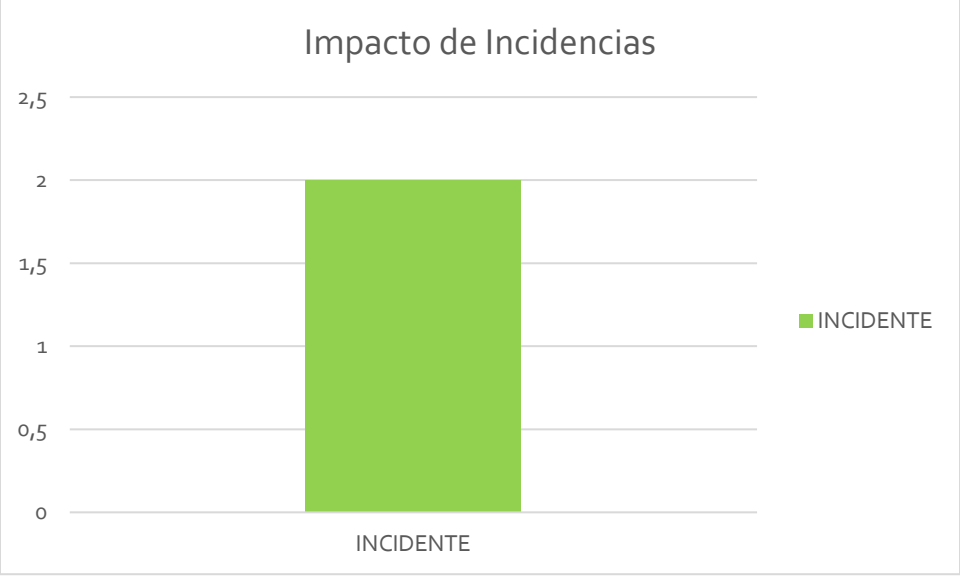
Dentro del periodo analizado se detecta un total de **63 casos** escalados por la SED, de los cuales **61** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** caso escalado como incidencia para análisis y ajuste dentro de la plataforma



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 recibieron 2 solicitudes 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.

Critica

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

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

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.

- Para solicitar la revisión del formulario de cambios, ya que al crear la actividad no aparece la lista desplegable para la unidad de tiempo.
- Se solicita validar el caso No. 1861623(1), el cual aparece repetido en la bandeja del usuario Johan A Morales.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se ajusta presentación de listas desplegables del proceso de cambios, se realizan pruebas y se muestra su correcta visualización para selección dentro del formulario de registro y edición de cambios; ajuste aplicado y validado en ambiente producción de manera satisfactoria.
- Se realiza ajuste en la visualización de relaciones en tabla hd_incident_hd_incident, se consulta caso posterior al cambio en cual se visualiza de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción.

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)

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

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

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

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.

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

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 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)

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

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

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.

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