

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS MESA DE AYUDA | |
| | 20-PR-1 | |
| SECRETARIA | General | |
| NOMBRE DEL PROCESO | Gestión TIC | |
| OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO | Describir las actividades para solicitar y atender las solicitudes registradas a traves de la herramienta digital que suministre la Administración Municipal. | |
| ALCANCE | Inicia con una solicitud registrada en la herramienta digital , atención y documentación de las actividades realizadas del servicio solicitado. | |
| CONDICIONES DE OPERACIÓN | 1. Solicitud existente en la herramienta digital | |
| | 2. Personal competente disponible para atención de los servicios | |
| | 3. Condiciones ambientales y elementos de protección personal para la prestación del(os) servicio (s) | |
| | 4. Materiales, software licenciado o libre y herramientas para la prestación del(os) servicio (s). | |
| | 5. Disponibilidad de la herramienta digital para el registro, control y seguimiento de los servicios (casos) | |
| | 6. Apoyo en el escalamiento y/o garantía por parte del proveedor de servicios. | |
| DEFINICIONES | 1. | Administrador : Funcionario encargado de realizar seguimiento a la atención de los casos o solicitudes registradas, realizar las reasignaciones de agente para la atención de casos. |
| | 2. | Agente: Funcionario o contratista asignado para atender los servicios solicitados en la herramienta digital. |
| | 3. | Caso : Número consecutivo asignado al servicio solicitado por el usuario en la herramienta digital. |
| | 4. | Competencia: es la aptitud que tiene una persona (funcionario o contratista), formada por capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad o servicio contemplado en el catálogo de servicios del proceso. |
| | 5. | Concepto Técnico: Formato donde se consigna el estado que se encuentra un dispositivo tecnológico (impresora, teclado , mouse, computador , escáner entre otros) |
| | 6. | Escalamiento: Cuando el Agente al realizar las actividades propias del caso, dentro de sus competencias contempla que se debe pedir ayuda al proveedor de Servicios para complementar o finalizar el servicio. |
| | 7. | Estado : Es la condición del servicio registrado en la herramienta digital. - Abierto : sin atención - Resuelto : Caso atendido - No Resuelto : Caso que fue atendido y no se logró resolver por falta de materiales. - En Espera : Caso atendido por el Agente, pero 1. requiere gestión de garantía y/o se esta a la espera de la solución por parte del proveedor de servicios (escalamiento) se mantendra el estado de acuerdo a los tiempos del proveedor. disponibilidad del usuario (se pacta fecha de nueva visita); pasado ocho (08) días hábiles si el usuario no permite el desarrollo de actividades, se documenta y se cambia al estado Resuelto. |
| | 8. | Google Works pace: es un servicio de Google que proporciona varios productos de Google con un nombre de dominio personalizado por el cliente. Cuenta con varias aplicaciones web con funciones similares a las suites ofimáticas tradicionales, como Gmail, Meet, Drive, Docs, sheets, drive, formularios , looker studio entre otros. |
| | 9. | Herramienta digital : Es el medio digital en el cual se registran las solicitudes, atenciones y seguimiento a los casos requeridos por los usuarios; para el presente procedimiento, esta herramienta digital ha sido creada con productos de la suite de Google Workspace (sheets, drive, formularios , looker studio). |
| | 10. | Incidente : Un incidente de TI es un evento que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio y puede causar la interrupción inesperada total o parcial de la calidad del servicio TI prestado. Los incidentes pueden ser causados por errores humanos, fallas en la infraestructura o problemas en los servicios. Por ejemplo, fallas en los equipos de cómputo, acceso a los servicios compartidos de red (escáner, impresoras) o internet. |
| | 11. | Lecciones Aprendidas: De acuerdo con el BID (1). Las lecciones aprendidas pueden definirse como el conocimiento adquirido sobre un proceso o sobre varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico sobre los factores que pueden haber afectado positiva o negativamente. [1] Banco Interamericano de Desarrollo, (2008). Knowledge and Learning Sector (KNL), Knowledge Management Division, nota técnica lecciones aprendidas |

| | |
|-----|---|
| 12. | Mesa de Ayuda: Es la herramienta digital que interactua como punto de contacto entre los usuarios y el equipo de tecnología de una organización. Su objetivo principal es ayudar a resolver problemas técnicos, o incidentes como fallas en equipos o aplicaciones; gestionar solicitudes de soporte, como la instalación de software o la configuración de dispositivos. Además, se encarga de mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes propendiendo a que los servicios de tecnología funcionen correctamente y sin interrupciones. |
| 13. | Proveedor de Servicios: es la empresa, entidad o persona jurídica a la cual se le compro un bien o servicio por parte de la Administración Municipal. |
| 14. | Re-asignación de Caso : Actividad que realiza el Administrador de la herramienta digital para los siguientes criterios cuando el Agente : 1. No puede atender la solicitud por ausencia justificada. 2. No cuenta con la competencia. 3. Orden directa del Jefe de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. Nota: 1. Para los servicios (redes, telefonía, cuentas de correo , copias de seguridad) No aplica Edificio pre establecido en la herramienta digital. 2. La asignación de los edificios aplica para el personal que realiza labores de soporte técnico. |
| 15. | Requerimiento: Son servicios que en la actualidad no tiene y necesita el usuario o dependencias. Por ejemplo Nuevos puestos de trabajo – puntos de red, Traslados de puestos de trabajo, Adquisición y/o actualización canal de comunicaciones, Adquisición y/o actualización software, Adquisición y/o actualización de parque tecnológico, Diseño o adecuación de redes inalámbricas. |
| 16. | Trámite de Garantía : Es el proceso que se realiza con el proveedor para realizar un reclamo por falla en un dispositivo tecnológico (impresora, teclado , mouse, computador , escáner entre otros) de acuerdo a las políticas propias de cada cual. |
| 17. | Usuario: Funcionario o contratista de la administración municipal que solicita el servicio en la herramienta digital. |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|--|----------------------------|-----------|----------------------------------|--|
| Nro. | QUE | COMO | QUIEN | CUANDO | TIEMPO | REGISTRO DOCUMENTAL |
| 1 | INICIO PROCEDIMIENTO | NA | NA | NA | NA | NA |
| 2 | Registro de la solicitud – caso | El usuario ingresa al link de la herramienta digital Continúa al paso 3 | Usuarios – Funcionarios | A demanda | 3 – 4 Minutos Aproximadamente | Formulario Registro Solicitudes (Mesa de Ayuda Solicitud de Servicios y/o Requerimientos de TI 20-FR-1) https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/inicio Archivo Excel - Mesa de Ayuda https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgfE9srjF6IFbwu8BTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682 |
| 3 | Asignación de solicitud – caso | De manera pre establecida se han asignado los edificios – dependencias de la administración municipal a los agentes de soporte técnico en la herramienta digital para la atención de los casos, se continúa al paso 5. Si requiere re asignación continúa al paso 4 | Agente Asignado | A demanda | 1 – 2 Minutos | Formulario Registro Solicitudes https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/inicio Archivo Excel https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgfE9srjF6IFbwu8BTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682 |
| 4 | Re-Asignación de solicitud – caso | Si, el administrador al revisar los casos del día observa que aplica los criterios establecidos en la definición de Reasignación; procede a reasignar el número del caso al Agente requerido por la opción de la herramienta digital. Continúa al paso 5 | Administrador | A demanda | 2 Minutos | Formulario de reasignación de casos https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScT_mW-GeWM7Hcid-Z1M4wYrZBhzN2G2SXzMxDJPe4bzT0Fig/viewform Archivo Excel https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgfE9srjF6IFbwu8BTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682 |

| | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|--|-----------|-----------------------------------|--|
| 5 | Atención de solicitud - caso | <p>El Agente asignado , se desplaza de ser requerido al edificio - dependencia donde se solicitó el servicio - caso; realiza las actividades correspondientes y procede a documentar en la herramienta digital actualizando el estado.</p> <p>Si , el estado es</p> <p>Resuelto - Continúa al paso 8</p> <p>No Resuelto - Continúa al paso 8</p> <p>En Espera -</p> <p>1. Por garantía Continúa al paso 6 ;</p> <p>2. Por escalamiento Continúa al paso 7</p> <p>3. Por que el usuario tiene alguna situación de tiempo , se pacta nueva fecha y hora de atención , regresa al paso 5; (si finalmente no se logra la disponibilidad del usuario para la prestación del servicio se documenta y se cambia el estado a Resuelto.</p> <p>Sino , Continúa al paso 8</p> | Agente Asignado | Diario | Ver catálogo de servicios | <p>Formulario Registro Respuesta Solicitudes</p> <p>https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0</p> <p>Archivo Excel</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/13YrmGV1c5NPxp4YuqOS3qulGgfE9srjF6lFbwu8BTo/edit?gid=1962056682#gid=1962056682</p> <p>Concepto Técnico</p> |
| 6 | Trámite de Garantía | <p>El funcionario encargado del trámite de garantía realiza el proceso administrativo (Instructivo - Guía de tramite garantías) que corresponda previa coordinación del Agente que atendió el caso y el Administrador de la herramienta digital.</p> <p>Si la gestión de garantía es positiva, se documenta en la herramienta digital y se cambio el estado a Resuelto</p> <p>Si la gestión de garantía no fue exitosa y /o el elemento no quedo operativo se realiza concepto técnico .</p> | Agente Asignado Administrador Funcionario Encargado Garantías | A demanda | Los establecidos por el proveedor | <p>Formulario Registro Respuesta Solicitudes</p> <p>https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0</p> <p>Formato Control Gestión Garantías</p> |
| 7 | Escalamiento | <p>El Agente asignado realiza el proceso administrativo que corresponda para contactar al proveedor y solicitar apoyo.</p> <p>Si el escalamiento es positivo, se documenta en la herramienta digital y se cambio el estado a Resuelto en la herramienta digital.</p> <p>Si el escalamiento no fue exitoso se revisan alternativas de solución y se informa al usuario. Se documenta en la herramienta digital y se actualiza el estado que corresponda.</p> <p>Continúa paso 8.</p> | Agente Asignado | A demanda | Los establecidos por el proveedor | <p>Formulario Registro Respuesta Solicitudes</p> <p>https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/respuestas-a-solicitudes?authuser=0</p> <p>Formato Control Escalamiento a Proveedores</p> |
| 8 | Verificación satisfacción del usuario | <p>Cada agente solicita durante la semana aleatoriamente mínimo a tres de los usuarios que recibieron el servicio , el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a traves del código QR o el link del formulario de la encuesta.</p> <p>Nota: El usuario es autónomo de participar en el diligenciamiento de la encuesta.</p> <p>Continúa paso 10.</p> | Usuarios - Funcionarios Agente Asignado Administrador | A demanda | 3 - 4 Minutos Aproximadamente | <p>Encuesta Digital - Código QR</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/11VkVonqAHC1aH5bxLP4eJe1fLLhqEaFtKRzS-lqb_E8/edit</p> |

| | | | | | | |
|----|--------------------------------------|--|----------------------------------|---------|---------|--|
| 9 | Lecciones Aprendidas | Una vez documentado el caso atendido, el agente tiene la posibilidad de evaluar desde su perspectiva si es necesario comentar en los cómites internos al equipo TI situaciones particulares en el desarrollo de sus actividades y/o describir lo acontecido al profesional del área (Administrador) para que se determine documentar una lección aprendida. Continúa paso 11. | Agente Asignado Administrador | Mensual | 8 horas | Formato Lecciones Aprendidas Actas comité primario TIC |
| 10 | Seguimiento e informes de atenciones | Se revisan los reportes generados por la herramienta digital , resultados de encuestas y se realizan los informes mensuales de atención de servicios - casos dirigido a la Jefe de la Oficina de Relacionamento al Ciudadano. Se registran los valores mensuales del indicador del procedimiento en KAWAK. Si, los resultados no son satisfactorios se documentan acciones correctivas o de mejora en el aplicativo KAWAK. Se Continúa paso 11. | Administrador | Mensual | 3 días | Informes de seguimiento Planes de Mejoramiento KAWAK |
| 11 | FINAL PROCEDIMIENTO | NA | NA | NA | NA | NA |

NOTA: Ver indicadores y Riesgos (Si Aplica) en la plataforma KAWAK.

| | | | | |
|--------------|----|--|----|---|
| NORMATIVIDAD | 1. | ISO 9001 - ISO 45001 - ISO 14001 | 5. | Procedimiento Gestión de Garantías |
| | 2. | Guía Mesa de Ayuda (Usuarios) | 6. | Procedimiento Gestión Respaldo de Datos |
| | 3. | Guía Mesa de Ayuda (Agentes) | 7. | Procedimiento Gestión de Mantenimiento Infraestructura TI |
| | 4. | Decreto 1008 de 2018 - Lineamientos generales de la política de Gobierno Digital | 8. | |

| | | | |
|--------------------|---------|-----------|---|
| CONTROL DE CAMBIOS | VERSIÓN | FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO |
| | 1 | 9/9/2020 | Versión Inicial |
| | 2 | 12/7/2022 | Revisión formal y actualización |
| | 3 | 5/6/2023 | Actualización del procedimiento |
| | 4 | 24/3/2025 | Actualización trd y logos instituconales |
| | 5 | 2/6/2025 | Actualización del procedimiento y cambio nombre del proceso |
| | | | |
| | | | |

| | | | | | |
|---------------------|---|--------|--|--------|--|
| REGISTRO DOCUMENTAL | | | | | |
| ELABORÓ | ERIKA BUITRAGO RAMOS PROFESIONAL UNIVERSITARIO | REVISÓ | JUAN PABLO GÚZMAN PROFESIONAL UNIVERSITARIO | APROBÓ | SANDRA MILENA ROSAS ROJAS JEFE OFICINA RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO |