



### 1. OBJETIVO

Categorizar y priorizar eficientemente los incidentes, permitiendo una gestión ordenada y efectiva de los casos registrados en la mesa de ayuda.

### 2. DEFINICIONES

**Caso:** Registro formal de un incidente que contiene información relevante para su seguimiento y resolución (usuario, descripción, fecha, entre otros).

**Priorización de incidentes:** Asignación dada por el agente (funcionario o contratista) al nivel de prioridad a cada caso en función de su impacto y urgencia, para determinar el orden con el que debe ser atendido.

Para la Alcaldía de Funza se definieron tres prioridades:

- P1** Alta
- P2** Media
- P3** Baja.

**Impacto:** Grado en que un incidente afecta a los usuarios o a la entidad, por ejemplo, si afecta a un solo usuario, a una dependencia o a toda la administración.

**Urgencia:** Tiempo aceptable para resolver el incidente, antes de que cause mayores problemas o afectación a la entidad o a los ciudadanos.

**Escalamiento:** Proceso de transferir un caso a un nivel superior de soporte técnico cuando no puede ser resuelto en el nivel inicial.

### 3. LINEAMIENTOS

La clasificación se realizará teniendo en cuenta dos factores:

- 1. Impacto**
- 2. Urgencia**



A continuación, se muestra la tabla de prioridades de los casos en cuanto a impacto versus la urgencia del servicio:

	<b>IMPACTO (RELACIONADO CON EL SERVICIO AFECTADO)</b>	<b>Toda la Alcaldía</b>	<b>Varias Secretarías o Dependencias</b>	<b>Dependencia u oficina</b>	<b>Funcionario</b>
<b>URGENCIA (DE ACUERDO AL IMPACTO DEL INCIDENTE)</b>	<b>Indisponibilidad Alta:</b>  No se puede realizar ninguna labor de la Administración Municipal.	<b>P1</b>	<b>P1</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>
	<b>Indisponibilidad Media:</b>  Las labores están interferidas y demoran gravemente la atención de la Administración Municipal.	<b>P1</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>
	<b>Indisponibilidad Baja:</b>  Interfiere con el trabajo, pero no con la atención de la Administración Municipal.	<b>P2</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P3</b>

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>NUBIA ADRIANA MURCIA GUTIÉRREZ</b> Profesional Contratista	<b>ERIKA INÉS BUITRAGO RAMOS</b> Profesional Universitario	<b>SANDRA MILENA ROSAS ROJAS</b> Jefe Oficina Relacionamiento con el Ciudadano