



1. OBJETIVO

Orientar al usuario final en el uso de la herramienta tecnológica Mesa de Ayuda

2. DEFINICIONES

Mesa de Ayuda: Es la herramienta digital que interactúa 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.

Usuario: funcionario o contratista de la administración municipal que solicita el servicio en la herramienta digital.

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

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.

Requerimientos: son servicios que en la actualidad no tiene y necesita el usuario o dependencias tales como nuevos puestos de trabajo, traslados de puestos, adquisición y/o actualización de canales de comunicación (proveedor de internet), adquisición y/o actualización de software, adquisición y/o actualización de parque tecnológico (computadores, impresoras, escáner), diseño o adecuación de redes inalámbricas (WIFI)

3. LINEAMIENTOS

3.1 Ingreso a la herramienta

El Ingreso o acceso está habilitado accediendo desde el sitio oficial <https://www.funza-cundinamarca.gov.co/> ubicando el menú **Infórmate** - **Nosotros** - **Institucional** <https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/inicio>



Centro de Ayuda TI

Inicio

Respuestas a Solicituds

Consulta a Solicituds



Mesa de ayuda



RADIQUE SU SOLICITUD EN
LA MESA DE AYUDA TI

CONSULTE SU RADICADO DE
MESA DE AYUDA

3.2 .1 A. Registro solicitudes tipo incidentes

Si desea registrar una solicitud seleccione la opción que está debajo del escudo de Funza, “Radicue su solicitud...” y se desplegará el siguiente formulario:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfd1Rud1MP8NQLqFK5gTPyVPzo73pbUZwXan1aFCXiAZJkOZA/viewform>, donde se diligenciaran los datos básicos requeridos.

	MESA DE AYUDA SOLICITUD DE SERVICIOS Y /O REQUERIMIENTOS DE TI
	20-FR-1

Reciba un saludo desde el área TICS, Oficina de Relacionamiento al Ciudadano de la Secretaría General.

A continuación, podrá realizar su solicitud de requerimiento al área TICS, la cual será atendida en el menor tiempo posible.

EDIFICIO *

Casa del Adulto Mayor

DEPENDENCIA: *

Secretaría Ambiente y Protección Animal - Parque de las Mascotas



Tipo Solicitud *

Incidente: fallas comunes internet, computadores, impresoras, periféricos, entre otros.

Requerimiento: traslados equipos o impresoras de oficina, nuevos puntos de red, traslado puestos de trabajo.

Incidente

Requerimiento

Correo Electrónico *

soporte@funza-cundinamarca.gov.co

NOMBRE Y APELLIDOS *

1

Numero de contacto *

1

Tipo Solicitud *

Incidente: fallas comunes internet, computadores, impresoras, periféricos, entre otros.

Requerimiento: traslados equipos o impresoras de oficina, nuevos puntos de red, traslado puestos de trabajo.

Incidente

Requerimiento

Siguiente

Borrar formulario



MESA DE AYUDA TI

eibuitragor@funza-cundinamarca.gov.co Borrador guardado
[Cambiar de cuenta](#)

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envies este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

INCIDENTE

Descripción de la solicitud *

describa claramente lo que necesita

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Al indicar siguiente, de manera automática se le asignará un numero de solicitud, que llegará como asunto y al final del mensaje en rojo al correo institucional indicado en el formulario.

Solicitud numero 20241300 ➤ Recibidos x

Forms - Mesa de Ayuda Alcaldía de Funza <peti@funza-cundinamarca.gov.co>
para mí ▾ 7:55 (hace 5 minutos) ☆ ↵ ⋮

Reciba un cordial saludo por parte de la Administración Municipal de Funza en cabeza de la Doctora Jeimmy Villamil Buitrago, Alcaldesa de Funza, Secretaria General, Oficina de Relacionamiento al Ciudadano - Área TIC'S , deseándole éxitos en sus labores diarias

Respetad@ Erika Buitrago

Hemos registrado su solicitud, enviada el 22/12/2024 7:55:49

Comuníquese con el numero 601-8234070-71-72-73 ext 647 para seguir su solicitud pregunte por el numero: **20241300**

[Responder](#) [Reenviar](#)

3.2.2.A Seguimiento solicitudes

Con el numero de la solicitud puede hacer seguimiento de su estado, desde <https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/consulta-a-solicitudes> , o llamando al 601-8234070-71-72-73 extensión 647.

Centro de Ayuda TI Inicio Respuestas a Solicitudes Consulta a Solicitudes



Todo lo que necesitas saber para usar nuestra mesa de ayuda de manera efectiva

Mesa de ayuda ingrese el numero de solicitud a Consultar

20241300



3.2.3.A Evaluación servicios prestados



Por último, recuerda siempre evaluar nuestros servicios a través de la encuesta de satisfacción desde nuestro QR o desde el formulario

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3h1bUoyex66fPhVkJG4itqJTu49E7fEToTqneAJUI5v2hpQ/viewform>, con el número de servicio asignado, aquí también puede registrar cualquier observación o recomendación para la mejora continua de nuestro procedimiento Gestión de Servicios Mesa de Ayuda 20-PR-01.

3.2.1 B. Registro solicitudes (Requerimientos)

Se realiza por la opción **requerimientos** del mismo formulario <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfd1Rud1MP8NQLqFK5gTPyVPzo73pbUZwXan1aFCXiAZJkOZA/viewform?fbzx=3665320778825964927>, seleccionando **Requerimiento**

Tipo Solicitud *

Incidente

Requerimiento

Si la opción del tipo de solicitud seleccionada es **requerimiento**, el usuario debe registrar los datos básicos previos que se observan a continuación; con el diligenciamiento previo de los datos solicitados, adicional es necesario registrar los siguientes aspectos:

1. Descripción de la solicitud (Indique detalladamente que se requiere hacer)

Ejemplo: Necesito asignación de internet para el centro de discapacidad.

Para este caso, nótese que no ha fallado el internet, por ello no es un **incidente**

2. Problemática y/o justificación (Indique detalladamente porque es necesario desarrollar o realizar el requerimiento)

Se requiere la habilitación del acceso de internet para suministrar la comunicación interna y externa de los funcionarios con los grupos de valor.

3. Prioridad: selección de la lista desplegable Alta, media, baja, de acuerdo con su necesidad.

4. Impacto: selección de la lista desplegable Alta, media, baja, esto corresponde a la respuesta su requerimiento (necesidad) no se realiza oportunamente.

5. Riesgo de no realizar el requerimiento. (describa que sucede si no se llega a realizar)



Los funcionarios no tendrán la oportunidad de comunicación externa con los grupos de valor, así como interna con la administración municipal. Adicional el riesgo de fuga de información empleando datos compartidos desde su celular personal.

6. **Proceso que afecta:** Gestión del desarrollo social
7. **Presupuesto:** No se genera presupuesto adicional, porque ya la administración paga el servicio de internet y los funcionarios de TICS.
El contar con presupuesto por parte de la dependencia solicitante en caso de ser requerido, incrementará la posibilidad del desarrollo de su requerimiento una vez se estudie por parte de la Jefatura de Relacionamiento con el ciudadano y el equipo de trabajo TICS.
8. **Puede adicionar documentos o imágenes que respalden el requerimiento.**

DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Tipo de requerimiento *

Diseño o adecuación de redes inalámbricas

Descripción de la solicitud (Indique detalladamente que se requiere hacer) *

Describa el requerimiento que necesita

Problemática y/o justificación (Indique detalladamente porque es necesario desarrollar o realizar el requerimiento) *

Justificación

Prioridad *

Alta

Impacto *

Alto

Si es necesario pueda adjuntar hasta 5 archivos compatibles: PDF o imagen. Tamaño máximo por archivo: 1MB. Se enviará una copia del archivo seleccionado. Una vez que se haya enviado, no se podrá editar ni quitar

De manera automática se le asignará un numero de solicitud, que llegará como asunto y al final del mensaje en rojo al correo institucional indicado en el formulario.



Solicitud numero 20241300 ➤ Recibidos x

Forms - Mesa de Ayuda Alcaldía de Funza <peti@funza-cundinamarca.gov.co>
para mí ▾ 7:55 (hace 5 minutos) ⚡ ⌂ ⌂

Reciba un cordial saludo por parte de la Administración Municipal de Funza en cabeza de la Doctora Jeimmy Villamil Buitrago, Alcaldesa de Funza, Secretaria General, Oficina de Relacionamiento al Ciudadano - Área TIC'S , deseándole éxitos en sus labores diarias

Respetad@ Erika Buitrago

Hemos registrado su solicitud,enviada el 22/12/2024 7:55:49

Comuníquese con el numero 601-8234070-71-72-73 ext 647 para seguir su solicitud pregunte por el numero: **20241300**

Responder Reenviar

Con el numero de la solicitud puede hacer seguimiento de su estado, desde <https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/consulta-a-solicitudes> , o llamando al 601-8234070-71-72-73 extensión 647.

Centro de Ayuda TI Inicio Respuestas a Solicitudes Consulta a Solicitudes

FUNZA

Todo lo que necesitas saber para usar nuestra mesa de ayuda de manera efectiva

Mesa de ayuda ingrese el numero de solicitud a Consultar

20241300

Aquí conocerá el técnico asignado, fecha estimada de visita de atención para solucionar su incidente de manera apropiada entre otros.

1 - 1 / 3						
Fecha Radicacion	Dependencia	Solicitud	Numero solicitud	Asignado A:	Fecha de Respuesta	Estado actual
19/12/2024 12:24:01	Centro Polivalente San Patricio	Secretaría General - Oficina de Relacionamiento al ciudadano - Área TICS	20241298	Juan Pablo Guzman	20/12/2024 10:53:29	#N/A

1 - 1 / 3

3.2.2 B Seguimiento solicitudes (requerimientos)

Con el numero de la solicitud puede hacer seguimiento de su estado, desde <https://sites.google.com/funza-cundinamarca.gov.co/mesadeayudati/consulta-a-solicitudes> , o llamando al 601-8234070-71-72-73 extensión 647.



3.3.3 B Evaluación servicios prestados



Por último, recuerda siempre evaluar nuestros servicios a través de la encuesta de satisfacción desde nuestro QR o desde el formulario

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3h1bUoyex66fPhVkJG4itqJTu49E7fEToTqneAJUI5v2hpQ/viewform>, con el número de servicio asignado, aquí también puede registrar cualquier observación o recomendación para la mejora continua de nuestro procedimiento Gestión de Servicios Mesa de Ayuda 20-PR-01.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ERIKA INÉS BUITRAGO RAMOS	JUAN PABLO GÚZMAN	SANDRA MILENA ROSAS ROJAS
Profesional Universitario	Profesional Universitario	Jefe Oficina Relacionamiento con el Ciudadano