



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MOVILIDAD  
Unidad de Mantenimiento Vial

### FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002

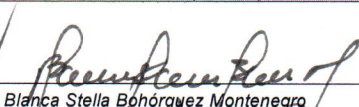
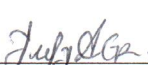
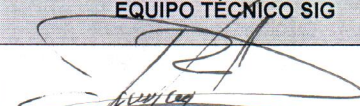
VERSIÓN: 8

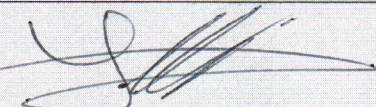
FECHA DE APLICACIÓN: DICIEMBRE 2016

INFORMACIÓN DOCUMENTADA:		CÓDIGO:		VERSIÓN:		JUSTIFICACIÓN:		
TIPO	NOMBRE	ANTERIOR	VIGENTE	ANTERIOR	VIGENTE	ELABORA	ACTUALIZA	ANULA
Manual	Manual de Mesa de Ayuda	SIT-MA-001	SIT-MA-001	2	3		X	



**DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:**

Se realiza la actualización del Manual de Mesa de Ayuda a partir de la implementación de la herramienta para gestionar la atención y el control de los diferentes requerimientos tecnológicos que realizan los diferentes funcionarios de la Unidad.

AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG (En caso de ausencia aprobará el empleado público de más alto nivel del proceso)	ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso	ACOMPANAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG
(Firma) 	(Firma) 	(Firma) 
Nombre: Blanca Stella Bohórquez Montenegro	Nombre: Yuly Andrea González Rodríguez	Nombre: Polo/Félix Suárez Gómez
Cargo: Secretaría General	Cargo: Contratista - Enlace proceso SIT	Cargo: Contratista OAP

TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN)	¿ES APROBADO?		FECHA DE APROBACIÓN:	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	20-12-2017	
	OBSERVACIONES:			(Firma) <u>JUAN CARLOS CALDERÓN</u> REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG





	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b> SIT-MA-001	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>		
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>	<b>Versión</b> 3	

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. MESA DE AYUDA .....	2
4. PASOS PARA REALIZAR UNA SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO.....	3
4.1.    Cómo ingresar a la herramienta.....	3
4.2.    Cómo reportar una incidencia o solicitar un requerimiento.....	4
5. TIEMPOS DE RESPUESTA .....	14



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b>	<b>SIT-MA-001</b>	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>			
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>	<b>Versión</b>	<b>3</b>	

## 1. OBJETIVO

Orientar al usuario sobre el procedimiento a seguir para solicitar la atención técnica del Proceso de Sistemas de Información y Tecnología, ante inconvenientes en la operación de los sistemas de información, software, periféricos y equipos que utiliza en sus actividades cotidianas.

La razón de la mesa de ayuda es prestar al usuario una atención más rápida y eficiente, como asegurar al proceso de Sistemas de Información y Tecnología contar con la información clara y concisa frente a la necesidad del usuario, con el fin de asignar al Ingeniero idóneo para su atención.

## 2. ALCANCE

Explicar de forma clara y resumida como un usuario puede acceder a la mesa de ayuda, para acceder al grupo de servicios que provee asistencia técnica ante problemas que puedan presentarse con el software, hardware, equipos tecnológicos o periféricos, que utiliza diariamente en su día a día.

## 3. MESA DE AYUDA



La mesa de ayuda es el conjunto de servicios que se ofrecen para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TIC (Tecnologías de Información y las Comunicaciones).

Es una herramienta que permite agilizar los trámites y solicitudes que se realicen al proceso de Sistemas de Información y Tecnología de la Unidad de Mantenimiento y Rehabilitación de la Malla Vial – UARMV.

En este manual explicaremos de forma resumida y clara como puede acceder y usar las principales características de la mesa de Ayuda.

Todo requerimiento o incidencia debe ser reportado por el usuario a mesa de ayuda para su atención.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b> SIT-MA-001	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b> <b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>		

## 4. PASOS PARA REALIZAR UNA SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

### 4.1. Cómo ingresar a la herramienta



Ingrese al link <http://glpi/glpi/> y realice su registro en la página que aparece inicialmente, utilizando su usuario y contraseña con los que ingresa al correo electrónico asignado por la Entidad.



En el campo **Usuario** digite su nombre y apellido, separados por un punto, tal como aparece en su correo electrónico institucional antes del signo arroba (Ejemplo: Nombre.Apellido).

En el campo **Contraseña** digite la clave que utiliza para ingresar al correo y seleccione **Aceptar**

Una vez el sistema valide los datos, podrá acceder a la página principal donde encontrará las siguientes opciones:

ESTADO	FUNCIONALIDAD
<b>Crear una incidencia</b>	Esta opción sirve para crear una incidencia o requerimiento que este dentro de la competencia del Proceso de Sistemas de Información y Tecnología.
<b>Nuevo</b>	Este estado indica cuantas incidencias o requerimientos ha creado el usuario y aún no han sido asignados a la persona encargada de su solución.
<b>En curso (Asignada)</b>	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido asignada a la persona encargada de solucionar el tema.
<b>En curso (Planificada)</b>	Este estado indica que la persona encarga de realizar la solución ya ha realizado su plan de acción.
<b>En espera</b>	Este estado indica que la solución depende de un tercero y que debemos esperar su reporte, para continuar con la atención
<b>Resuelta</b>	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido resuelta a su totalidad.
<b>Cerrado</b>	Este estado indica que la incidencia o requerimiento ha sido resuelta a su totalidad y se ha cerrado en el sistema.
<b>Borrado</b>	Esta opción sirve para visualizar cuantos reportes de incidencia o requerimiento han sido borrados.

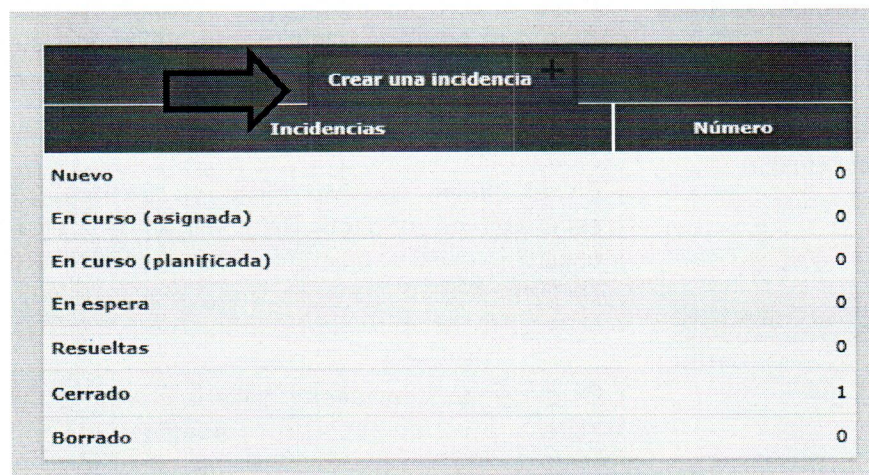


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b>	<b>SIT-MA-001</b>	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>	<b>Versión</b>	<b>3</b>	
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>			

Puede consultar el reporte de cada opción dando clic sobre cada una de las opciones, para conocer el estado de sus solicitudes.

## 4.2. Cómo reportar una incidencia o solicitar un requerimiento

Para crear el reporte de una incidencia o de un requerimiento por favor de clic sobre la opción "Crear una incidencia".



Crear una incidencia +	
Incidencias	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	0
Cerrado	1
Borrado	0

Diligenciamos el formulario de la siguiente manera:

**Tipo (Campo Obligatorio):** En esta casilla definiremos cual es la razón de nuestro reporte, si es una incidencia o un requerimiento.



Antes de continuar vamos a conocer la diferencia entre incidencia y requerimiento:

**Incidencia:** Todos aquellos fallos que se presenten con las herramientas tecnológicas y de comunicación que suspendan la labor de cualquier colaborador o dependencia, es decir, cualquier evento que interrumpa el desarrollo normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio.



**Requerimiento:** Toda petición o requerimiento que sea de competencia del proceso de Sistemas de Información y Tecnología, es una condición o necesidad de un usuario para resolver un problema o alcanzar un objetivo.

Al elegir una incidencia:



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	<b>Procesos de Apoyo</b>	Código	SIT-MA-001	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>			
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>	Versión	3	

Describe el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo  

Categoría

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Seguimiento por email  Si

Correo electrónico:

Tipo de Hardware

General


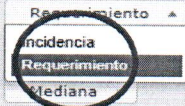
Ubicación

ⓘ

ⓘ

Al elegir un requerimiento:

Describe el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo  

Categoría

Urgencia

Informarme de las acciones realizadas

Seguimiento por email  Si

Correo electrónico:

Tipo de Hardware

General

Ubicación

ⓘ

ⓘ

Watchers

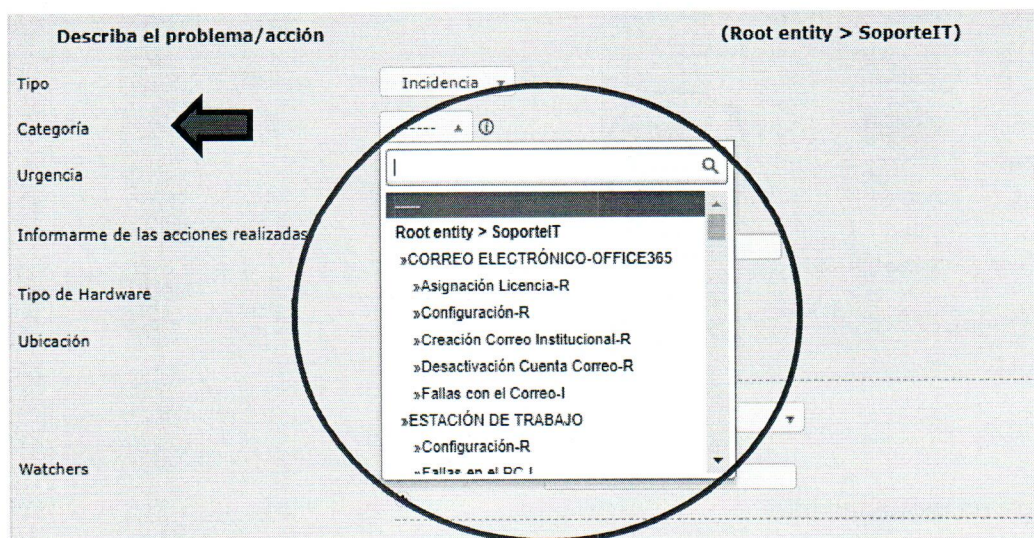
Seguimiento por email  Si

Correo electrónico:

Título

**Categoría (Campo Obligatorio):** En esta casilla podemos determinar el tipo de incidencia y/o requerimiento que se está presentando, al lado de cada categoría aparece la letra **I**, que indica que corresponde a una Incidencia o la letra **R** que señala que es un Requerimiento, la selección en esta casilla debe coincidir con la selección que se realizó en la casilla anterior (Tipo).








En la siguiente tabla se muestran las diferentes categorías sobre las cuales puede reportar una incidencia o un requerimiento:

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
<b>AUDIOVISUALES</b>	Préstamo Equipo de Cómputo - R	Cuando el usuario solicita el préstamo de un equipo de cómputo Ejemplo: para utilizarlo en una determinada labor o toma de notas en una reunión.
	Solicitud Equipo Audiovisual - R	Cuando el usuario solicita el préstamo de equipo Audiovisual para el apoyo de una reunión por ejemplo.
<b>CORREO ELECTRÓNICO – OFFICE 365</b>	Creación Correo Institucional - R	Solicitud de creación de una cuenta de correo electrónico.
	Desactivación Cuenta Correo - R	Desactivación de una cuenta de correos.
	Fallas con el Correo - I	Cuando un usuario manifiesta cualquier tipo de falla con su correo electrónico.
	Configuración – R	Cuando un usuario manifiesta que necesita cualquier tipo de configuración con su correo electrónico, hora, firma, vista, etc.
<b>ESTACIÓN DE TRABAJO</b>	No Puedo Indiciar Sesión - I	Cuando el computador no permite que el usuario realice el ingreso.
	Lentitud - I	Cuando el computador presenta lentitud.
	Configuración - R	Usuario manifiesta que requiere cualquier tipo de configuración en su equipo ya sea portátil o de escritorio.
	Inconvenientes Windows - I	Cuando existe cualquier falla en el sistema operativo.
	Inconvenientes Office - I	Cuando existe cualquier falla con Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.)





 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b> SIT-MA-001	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>		
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>	<b>Versión</b> 3	

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
	Cambio de equipo - R	Solicitud realizada para cambiar un equipo por un motivo justificado.
<b>ESTACIÓN DE TRABAJO PC COM</b>    NOTA: En caso que el computador que tiene asignado en la UMV tenga una plaqueta como esta, en la parte izquierda de la pantalla, elija esta opción para reportar su incidencia o requerimiento.	Configuración - R	Usuario manifiesta que requiere cualquier tipo de configuración en su equipo ya sea portátil o de escritorio.
	Fallas en el PC - I -	Cuando el usuario manifiesta que el computador presenta cualquier tipo de falla.
	Inconvenientes Office - I	Cuando existe cualquier falla con Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.).
	Inconvenientes Windows - I	Cuando existe cualquier falla con el sistema operativo.
	No puedo iniciar Sesión - I	Cuando al usuario se le olvida la clave o desconoce el usuario.
<b>GESTIÓN DE USUARIOS</b>	Creación de Usuarios - R	Solicitud de creación de usuario, esta opción implica la creación de cualquier usuario ya sea de red de un aplicativo específico.
	Usuario Bloqueado - I	Cuando un usuario reporta que no puede ingresar a su computador porque aparece usuario bloqueado.
	Solicitud Contraseña - I	Cuando por algún motivo el usuario manifiesta que requiere una clave para ingresar a su computador, por ejemplo, que se le olvido.
	Inactivar Usuario - R	Cuando por algún motivo se solicita la desactivación de una cuenta de usuario, red, aplicativos.
<b>GIS – SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (FICHA TÉCNICA)</b>	Capacitación - R	Cuando el usuario solicita capacitación sobre el aplicativo o una funcionalidad del sistema
	Instalación/Configuración - R	El usuario manifiesta que requiere cualquier tipo de configuración en su equipo ya sea portátil o de escritorio.
	Presenta falla - I	El usuario reporta falla en el sistema
	Requerimiento Nuevo - R	El usuario solicita o presenta un nuevo requerimiento en el sistema
<b>IMPRESORA</b>	Atasco de Papel - I	Atasco de papel en la impresora.
	Cambio de Tóner - I	Cambio de tóner para impresora.
	No Imprime - I	Cuando la impresora está presentando falla y no imprime.
	Configurar Impresora - R	Usuario solicita que la impresora sea configurada en su equipo.
<b>SCANNER</b>	Limpieza - R	Cuando se solicita limpieza del scanner.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
	No Escanea - I	Cuando el scanner presenta cualquier falla.
	Atasco de Papel - I	Cuando hay atasco de papel en el scanner.
MOTORSYSTEM	Sin Acceso - I	Cuando el usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando el usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Instalación/Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
NÓMINA	Sin Acceso - I	Cuando el usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando el usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Instalación/Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
ORFEO	Sin Acceso - I	Cuando usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
REDES E INTERNET	Navegador - I	Cuando el usuario manifiesta que tiene algún tipo de inconveniente con el navegador, Explorer, Chrome, etc.
	Acceso a Servidor - R	Cuando un usuario solicita acceso a los servidores de la entidad.
	Acceso a Recurso Compartido - R	Cuando un usuario solicita acceso a un recurso compartido.
	Instalación de Actualizaciones - R	Cuando un usuario solicita se instalen actualizaciones en un servidor específico.
	Activación Puerto/Protocolo - R	Activar puerto o protocolo solicitado por un usuario para un equipo específico.
SEGPLAN	Sin Acceso - I	Cuando un usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando un usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Instalación/Configuración - R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b>	<b>SIT-MA-001</b>	 <b>SIG</b> <small>UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL</small>
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>			
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>	<b>Versión</b>	<b>3</b>	


CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
<b>SICAPITAL</b>	Sin Acceso - I	Cuando un usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla - I	Cuando un usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Instalación/Configuración -R	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.
<b>SOLICITUD BACKUP</b>	Creación Backup - R	Solicitud de backups.
<b>TELÉFONO</b>	No Tiene Tono - I	El teléfono no tiene tono y requiere revisión.
	Configurar Teléfono - R	Cualquier tipo de configuración que sea requerida en el teléfono (hora, extensión)
<b>TRIDENT</b>	Sin Acceso	Cuando un usuario manifiesta que no tiene acceso al aplicativo.
	Presenta Falla	Cuando un usuario manifiesta que el aplicativo presenta cualquier tipo de falla.
	Instalación/Configuración	Cuando el usuario solicita la instalación o configuración del aplicativo.

**Urgencia (Campo Obligatorio):** En esta casilla el usuario determina el tipo de prioridad que tiene la incidencia que está reportando.

Describe el problema/acción (Root entity > SoporteIT)

Tipo

Categoría

Urgencia  

Informarme de las acciones realizadas

Tipo de Hardware

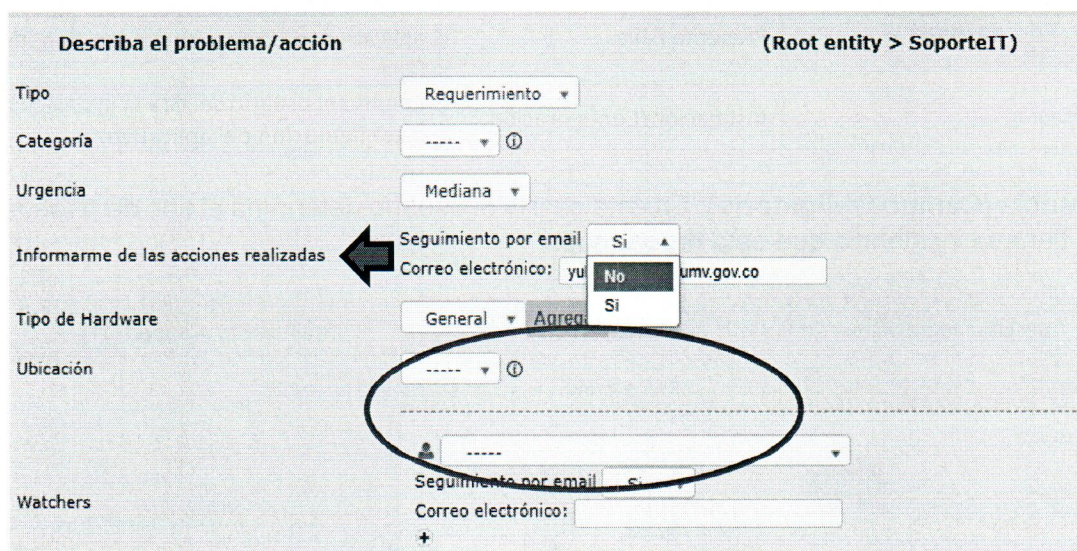
Ubicación

URGENCIA	DEFINICIÓN
<b>Muy alta</b>	Se denomina como muy alta o critico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio en UMV.





<b>Alta</b>	Se denomina como alta cuando la falla en su funcionamiento o desempeño deja totalmente por fuera de funcionalidad el servicio a un área o individuo.
<b>Mediana</b>	Se denomina como normal o mediana cuando una falla en el funcionamiento o desempeño afecta parcialmente el servicio.
<b>Baja</b>	Se denomina como bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico.
<b>Muy Baja</b>	Se denomina como muy bajo o no crítico cuando la falla en su funcionamiento o desempeño afecta la funcionalidad el servicio a un usuario específico, pero puede seguir con sus labores habituales.

**Informarme de las acciones realizadas** (Este campo no se puede modificar): Esta opción permite realizar el seguimiento del requerimiento o la incidencia, ya que nos pregunta si deseamos recibir el radicado de la incidencia presentada. En el campo correo electrónico, el sistema trae por defecto el correo del usuario que realiza la solicitud.



**Ubicación (Campo Obligatorio):** En esa casilla el usuario debe indicar en qué sede se encuentra, para que la persona encargada de resolver la incidencia o requerimiento, lo pueda ubicar con mayor facilidad.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD <small>Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</small>	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b> SIT-MA-001	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b> <b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>		

**Describe el problema/acción** (Root entity > SoporteIT)

Tipo: Requerimiento

Categoría: ----- ⓘ

Urgencia: Mediana

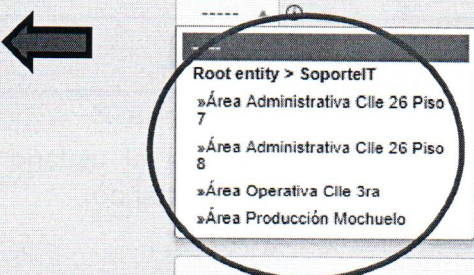
Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email: Si  
 Correo electrónico: yuly.gonzalez@umv.gov.co

Tipo de Hardware: General **Agregar**

Ubicación: ----- ⓘ

Watchers:

Título:



**Watchers (Campo Opcional):** Esta opción nos permite asignar a otro colaborador o colaboradores para que pueda ver el estado de la incidencia y/o requerimiento. Al elegir el nombre del colaborador que deseamos copiar por defecto, nos llama el correo electrónico de dicho usuario. El sistema permite anexar tantos colaboradores como se crean necesarios.

**Describe el problema/acción** (Root entity > SoporteIT)

Tipo: Requerimiento

Categoría: ----- ⓘ

Urgencia: Mediana

Informarme de las acciones realizadas: Seguimiento por email: Si  
 Correo electrónico: yuly.gonzalez@umv.gov.co

Tipo de Hardware: General **Agregar**

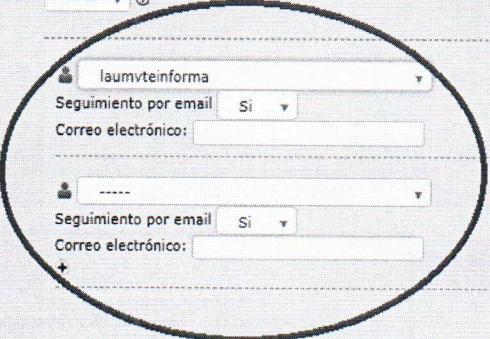
Ubicación: ----- ⓘ

Watchers:

Seguimiento por email: Si

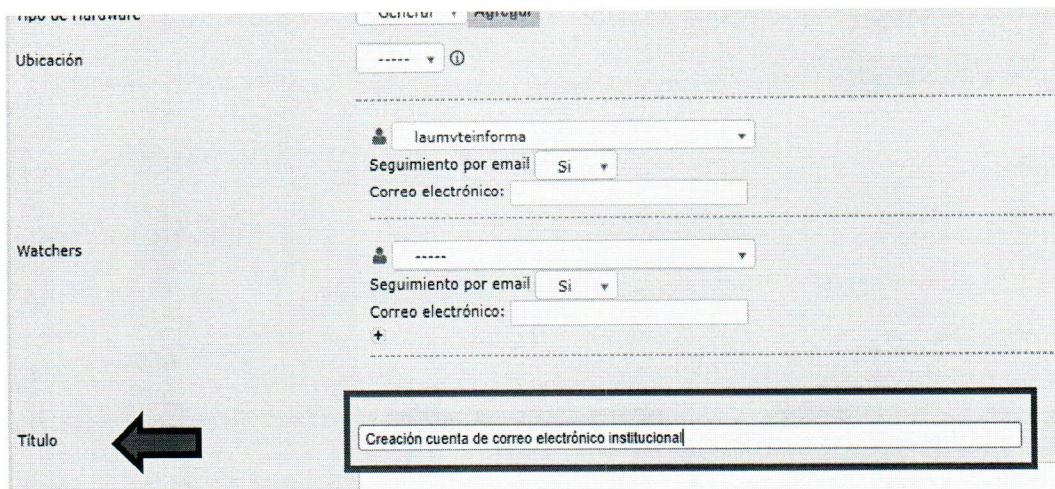
Seguimiento por email: Si

+

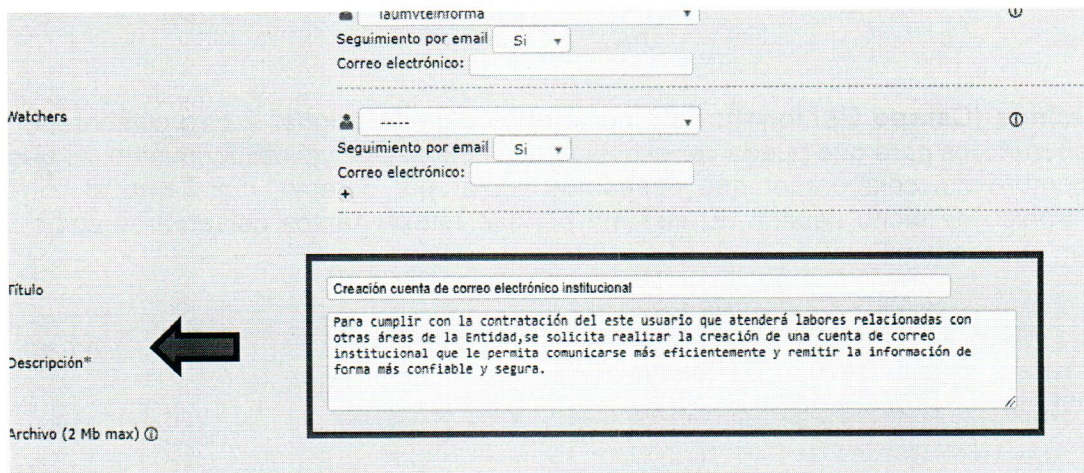


**Título (Campo Obligatorio):** En esta opción el usuario debe realizar una breve descripción de la incidencia y/o requerimiento.

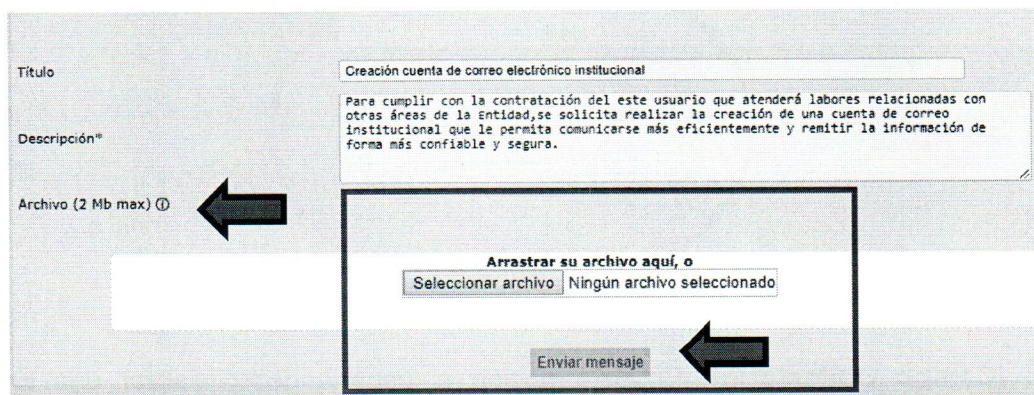






**Descripción (Campo Obligatorio):** En esta casilla el usuario debe realizar una descripción muy detallada del problema que está reportando.



**Cargar Archivos (Campo Opcional):** Este formulario permite cargar archivos para que, en caso que aplique, la persona a la que se le asigne resolver el requerimiento pueda visualizar fácilmente la situación que se está presentando y establecer la solución al problema.






 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	<b>Procesos de Apoyo</b>	<b>Código</b> SIT-MA-001	
	<b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b>		
	<b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b>	<b>Versión</b> 3	

Con este último paso el usuario ha terminado de diligenciar su solicitud de requerimiento o incidencia, para enviarla debe dar clic en la opción Enviar mensaje.

Inmediatamente debe llegar un correo con la confirmación (Radicado).

[GLPI #0000123] Nueva incidencia Creación cuenta de correo institucional


**Soporte Sistemas**  
 mié 11/10, 14:30  
 Pepe González

[URL](#) : [http://192.168.1.212/glpi/index.php?redirect=ticket\\_123](http://192.168.1.212/glpi/index.php?redirect=ticket_123)

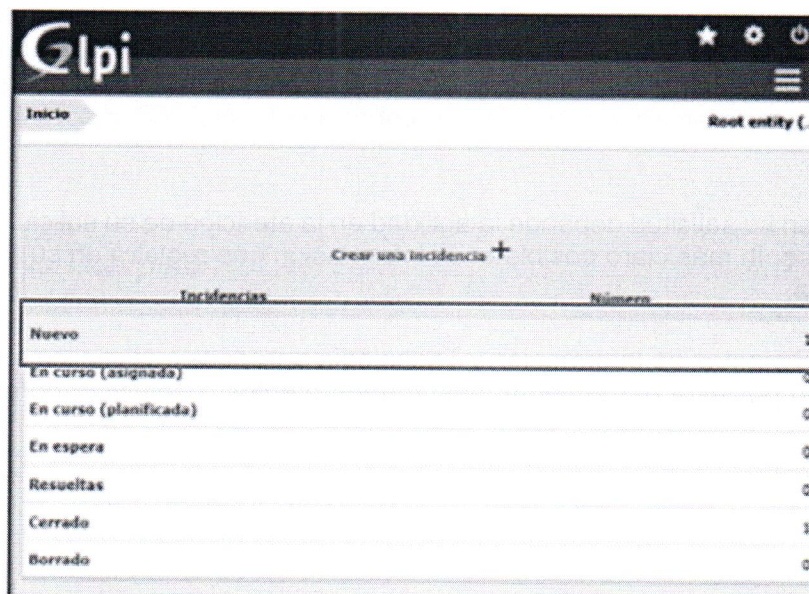
**Incidencia: Descripción**



Título : Creación de cuenta de correo electrónico institucional  
Solicitantes : Pepe González  
Fecha de Apertura : 2017-10-11 14:30  
Fecha de cierre :  
Origen de la solicitud : Helpdesk

Elementos asociados :

Estado : Nuevo

Para verificar el estado de la incidencia y/o requerimiento reportado, el usuario debe ir a la página de inicio, hacer clic en Nuevo y consultar el estado de su requerimiento o incidencia reportado.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	Procesos de Apoyo	Código	SIT-MA-001	
	Proceso Sistemas de Información y Tecnología			
	Manual de usuarios – Mesa de ayuda	Versión	3	

Al hacer clic sobre la opción Nuevo permite consultar el estado en que se encuentra la incidencia o/y requerimiento. El usuario puede repetir este paso para consultar los demás estados y cerciorarse del avance de otros de sus solicitudes antes reportadas.

Inicio +

Root entity (estructura en árbol)

Características - Estado es Nuevo Buscar ☆ \*

Mostrar (numero de elementos) 15

ID	Título	Entidad	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Prioridad	Autor - Autor	Asignado a: Técnico	Categoría	Tiempo de solución
8	Creación cuenta de correo Institucional	Root entity	Nuevo	2017-09-28 19:04	2017-09-28 19:04	Urgente	Pepe González			

## 5. TIEMPOS DE RESPUESTA



Cada solicitud a la mesa de ayuda se atiende de acuerdo a su orden de llegada, la incidencia o requerimiento se asigna por medio de la herramienta al Ingeniero que tiene asignado el tema relacionado con la categoría que ha elegido el usuario, por esto es importante ser muy claro en la ubicación, título y descripción que se registra en la solicitud, para que de esta forma sea más ágil su atención.

Esta herramienta permite realizar el seguimiento de cada caso, lo que asegura que cada solicitud sea controlada desde el inicio hasta el final de la atención; ya que puede suceder que en la visita inicial, la solicitud deba ser escalada a otra instancia del proceso para una atención más especializada o sea necesario realizar el mantenimiento correctivo del equipo, ante esto el funcionario puede tener la seguridad que su solicitud será atendida completamente y su equipo recobrará la funcionalidad para la cual le fue asignado.



De la claridad en su solicitud depende la agilidad en la atención de su solicitud, por favor asegúrese de ser lo más claro posible en la información que registra en su solicitud a la Mesa de Ayuda.

El proceso de Sistemas de Información y Tecnología agradece que realice su incidencia o requerimiento por esta herramienta y estaremos atentos a solucionarlo en el menor tiempo posible.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MOVILIDAD Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial</p>	<p><b>Procesos de Apoyo</b></p>	<p><b>Código</b></p> <p>SIT-MA-001</p>	
	<p><b>Proceso Sistemas de Información y Tecnología</b></p>		
	<p><b>Manual de usuarios – Mesa de ayuda</b></p>	<p><b>Versión</b></p> <p>3</p>	

**REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

<p>Elaborado y/o Actualizado por EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso:</p>	<p>Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:</p>	<p>Aprobado por:</p>
<p><b>YULY ANDREA GONZÁLEZ</b> Contratista / Enlace proceso SIT</p>	<p>Firma: </p> <p><b>BLANCA STELLA BOHÓRQUEZ MONTENEGRO</b> Secretaría General</p>	<p>Firma: </p> <p><b>JUAN CARLOS CALDERÓN</b> Representante Alta Dirección SIG</p>
<p>Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG:</p>		
<p><b>POLO FÉLIX SUÁREZ GÓMEZ</b> Contratista / SIG</p>		

**CONTROL DE CAMBIOS:**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO Representante Alta Dirección SIG
1	Versión inicial	Agosto 2012	Jefe Oficina Asesora de Planeación
2	Se actualiza el Manual de Mesa de Ayuda para adecuarlo a los instrumentos	Agosto 2013	Jefe Oficina Asesora de Planeación
3	Se actualiza el Manual para adecuarlo a la utilización de la nueva herramienta para el reporte de incidencias o requerimientos. Este manual se actualizó teniendo como base la Ayuda rápida y los manuales de uso de la mesa de ayuda diseñados por la Contratista Tiffany Briceth Wiches.	Diciembre de 2017	Jefe Oficina Asesora de Planeación



