



Documento para el
manejo de la guía de la
Mesa de Ayuda

diciembre 20
2017

En el presente documento se encuentra
relacionado la guía para el Manejo de la Mesa de
Ayuda.

Documentación

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
DESCRIPCION DEL PROCESO.....	4
PARAMETRIZACIÓN.....	6
RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD	7
MEDIOS DE CONTACTO	7
POLÍTICAS DE MESA DE AYUDA	8
REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA.....	8
COMUNICACIÓN SERVICE DESK – MESA DE AYUDA	10
USO Y APROPIACIÓN DE LA MESA DE AYUDA.....	11
ADMINISTRADOR DE LA MESA DE AYUDA.....	18
TRAZABILIDAD DE LAS SOLICITUDES	23
DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO MESA DE AYUDA.....	27

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>



TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 ENVIÓ CORREO ELECTRÓNICO.....	12
ILUSTRACIÓN 2 GENERACIÓN DE CASO AL USUARIO (TICKET)	13
ILUSTRACIÓN 3 CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DEL CASO AL USUARIO(TICKET).....	13
ILUSTRACIÓN 4 HERRAMIENTA SERVICE DESK.....	14
ILUSTRACIÓN 5 BOTÓN PARA INGRESAR A LA MESA DE AYUDA.....	14
ILUSTRACIÓN 6 AUTENTICACIÓN USUARIO DE MESA DE AYUDA	15
ILUSTRACIÓN 7 ENTORNO MESA DE AYUDA VÍA WEB.....	15
ILUSTRACIÓN 8 FORMULARIO CON LA SOLICITUD	16
ILUSTRACIÓN 9 DETALLE DE LA SOLICITUD	17
ILUSTRACIÓN 10 INGRESA POR LA INTRANET A LA MESA DE AYUDA	18
ILUSTRACIÓN 11 AUTENTICACIÓN USUARIO ADMIN DE MESA DE AYUDA .	18
ILUSTRACIÓN 12 PANEL DE ADMINISTRADOR DE LA MESA DE AYUDA	19
ILUSTRACIÓN 13 PANEL DE ADMINISTRATIVO	19
ILUSTRACIÓN 14 SOLICITUDES	20
ILUSTRACIÓN 15 EDITAR LA SOLICITUD.....	20
ILUSTRACIÓN 16 LLENAR LOS CAMPOS REQUERIDOS.....	21
ILUSTRACIÓN 17 ASIGNAR SOLICITUD	22
ILUSTRACIÓN 18 INFORMES	23
ILUSTRACIÓN 19 REPORTE INFORME MENSUAL	24
ILUSTRACIÓN 20 REPORTE INFORME MENSUAL GRÁFICOS.....	25
ILUSTRACIÓN 21 ENCUESTAS A LOS TÉCNICOS POR LOS USUARIOS	25
ILUSTRACIÓN 22 PROCESO DE MESA DE AYUDA	27
ILUSTRACIÓN 23 ACTIVIDAD (FLUJOGRAMA) PROBLEMAS	28

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



OBJETIVO

Establecer las actividades, secuencia, flujo de información, responsables y resultados del procedimiento realizado en la mesa de ayuda del día a día para la atención de servicios requeridos por los funcionarios de la Administración Municipal.

Crear un punto único de contacto a los diferentes usuarios de cada una de las dependencias para la solución de casos donde se determina el flujo de información, responsables y resultados, del procedimiento realizado en la mesa de ayuda.

ALCANCE

Gestionar los incidentes de todos los usuarios por medio de la herramienta de mesa de ayuda, para formar ordenadamente el proceso de gestión de problemas que se les presenten, para así mismo dar solución de forma eficiente. Centralizar todos los casos de los usuarios, para llevar un registro cuantitativo de los incidentes que se presentan, el tiempo en respuesta y solución, usuarios a los cuales se les presentan más problemas, y con esto evitar que se sigan repitiendo.

Aplica para todas las solicitudes de servicios requeridas por los funcionarios de Administración Municipal, desde el inicio de la llamada de servicio y culmina con la solución telefónica o asignación al nivel de escalamiento respectivo. El alcance de la mesa de ayuda es funcional sobre el aplicativo Administración Municipal.

DESCRIPCION DEL PROCESO

En la plataforma de Mesa de Ayuda recibe el requerimiento del servicio ya sea vía telefónica, o por correo electrónico y atiende la llamada siempre teniendo en cuenta el alcance y conocimiento de la solicitud, indaga sobre los datos del usuario y del proceso en Mesa de Ayuda para poder crear el caso, si éste ya se encuentra creado, se deberá dar la información que el cliente requiera para hacer el seguimiento correspondiente.

A continuación, se observa el protocolo de preguntas que el agente de mesa de ayuda deberá indagar una vez recibida la llamada del usuario:

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



- *Datos del cliente*, (nombre de quien se está contactando a la mesa de ayuda y a que Dependencia pertenece).
- *Proceso a tratar* (Que actividad está desarrollando y cuál es el inconveniente que se le está presentando).
- *Proceso y Fase* (Que proceso y fase es donde se le está presentando dicho inconveniente).
- *Número del turno Ticket siempre y cuando el caso este registrado* (El turno o Ticket relacionado que está presentando dicho inconveniente).

En la Plataforma de Mesa de Ayuda selecciona la categoría en la herramienta, busca la solución del problema de acuerdo a la secuencia de preguntas en la conversación telefónica o vía mail y sugiere pasos indicados para la solución. El Administrador de la plataforma debe diligenciar adecuadamente la información en la herramienta Mesa de Ayuda; estos deben ser los más posible concisos y exactos para poder darle el trámite y tratamiento adecuado ya que en algunos casos la solución del cliente puede darse sin hacer ningún escalamiento, hay ciertos parámetros que se deben tener en cuenta y que son de vital importancia. A continuación, se hace una descripción de ellos.

Campo	Información Requerida
Nombre Del Funcionario	Nombre del funcionario a cargo del proceso donde está ubicado el problema.
Técnico	Nombre del Técnico que da el soporte.
Tipo de Solución	Telefónico , En Sitio , Vía Remota
Estados Funcionales en Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none">• “Nuevo” Es la apertura inicial de un nuevo caso a crear.• En curso (asignado): Este estado corresponde a los requerimientos que actualmente se encuentran abiertos y en procesos de gestión escalados a las diferentes áreas de la Administración, Desarrollo, o escalados al Técnico que le está dando el seguimiento al caso.• Abierto (asignada): Este estado corresponde a los casos Abiertos por la Mesa de Ayuda y que el alcance del

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



	<p>requerimiento debe ser gestionado por el técnico de acuerdo al caso referenciado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Resuelto (asignada): Este estado hace referencia a los casos en los cuales se les dio una solución y se cierra a conformidad del usuario quien reporta el incidente.• Espera (Asignada): Este estado hace referencia a los casos en los cuales no se le ha dado una solución debido a que falten suministros.
Resolución	Debe quedar la documentación de lo que se realizó en el soporte e informar del cierre del servicio.

Tabla 1 Estados Funcionales en Mesa de Ayuda

PARAMETRIZACIÓN

Tipo de Caso

Identifica el tipo de caso, éste puede ser un incidente o una solicitud

Tipo de Solicitud

Es una clasificación de una solicitud para que la asignación o escalamiento del caso pueda hacerse de manera más específica.

Categoría

Es una clasificación de los incidentes.

Subcategoría

Es una sub-clasificación de las categorías de los incidentes para que la asignación o escalamiento de los casos pueda hacerse de manera más específica.

Estado

Identifica el estado del caso y puede ser abierto, en espera de información, resuelto ó cerrado.

Prioridad

Identifica la prioridad con la que el caso debe ser atendido según los efectos que está generando y puede ser crítica, alta, media y baja.

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Tipo de Cierre

Identifica el tipo del cierre del caso que puede ser inmediato o con monitoreo según el tipo de caso.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

Son los usuarios que van a interactuar con la mesa de ayuda. Cada usuario tiene un rol dependiendo de lo que requiera.

Usuarios. Son las personas que hacen las solicitudes de acuerdo a los eventos presentados en los sistemas de información o recursos informáticos.

Coordinador Mesa de Ayuda. Rol responsable de actualizar la información de los casos en el Service Desk, dar prioridades, re-direccionar los incidentes a los técnicos responsables con el fin de dar trámite y solución a cada uno de los eventos presentados. Es el primer nivel de autoridad de la mesa de ayuda.

Grupos Mesa de Ayuda. Son los encargados de dar una respuesta a los incidentes reportados. Dependiendo del tipo de problema, se puede brindar una solución al incidente reportado a una respuesta ya sea final o temporal, hasta que se pueda atender el suceso. Este grupo está dividido en cuatro grupos, el grupo de aplicaciones, grupo de soporte técnico grupo GEL y grupo de redes.

- **Grupo de Aplicaciones.** Es la encargada de la gestión de todos los servidores, Bases de Datos y los sistemas de información ambientales.
- **Grupo de Soporte Técnico.** Es la encargada de soporte a usuarios, del manejo de los incidentes como son: software de ofimática, servicios de impresoras, hardware, mantenimiento de computadores y red de área local.
- **Grupo de Redes.** Es la encargada de la gestión de todos los servicios, red (wan, lan y wifi) y puntos de acceso.
- **Grupo de GEL.** Es la encargada de actualizar cambiar las normas en el sitio web y administrar, asesoría de SUIT, información de los lineamientos para la usabilidad de la página.

MEDIOS DE CONTACTO

Los puntos de contacto de la Mesa de Ayuda para brindar el soporte a las diferentes oficinas y sedes externas de la administración son los siguientes:

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



- Línea Telefónica 2880098 Ext 128-176
- Correo Electrónico: mesadeayuda@sabaneta.gov.co

POLÍTICAS DE MESA DE AYUDA

- La llamada que ingrese a la Mesa de Ayuda será registrada y documentada en la herramienta Service Desk.
- El Administrador de Mesa de Ayuda deberá retroalimentar y realizar seguimiento a los Técnicos de Mesa de Ayuda y Desarrollo para un mejor desempeño de la operación.
- El Administrador de Mesa de Ayuda debe revisar constantemente los servicios que se encuentren abiertos de la mesa de ayuda y tomar acciones frente a casos.
- Todos los servicios escalados se registrarán en Mesa de Ayuda para su respectivo seguimiento.
- Los servicios escalados en la Herramienta de Service Desk se relacionan en la herramienta con el número de ticket.

REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

La Dirección de Informática tiene acceso a la herramienta Mesa de Ayuda que es el sistema por medio del cual se hace el trámite de las incidencias o fallas de los diferentes sistemas de información. En la actualidad existe un usuario Administrador con entrada al sistema de la mesa de ayuda, a través de estos usuarios se puede auditar, reportar y visualizar las incidencias ingresadas al sistema.

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Los niveles de atención de servicio ANS definidas actualmente son las siguientes:

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de solución
Prioridad 1 (ALTO)	Un requerimiento de servicio de prioridad 1 causa una completa pérdida del servicio, sin importar el ambiente en el que se está trabajando (producción, pruebas, desarrollo, etc.). La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida.	2 horas
Prioridad 2 (MEDIO)	Un requerimiento de servicio de prioridad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. No se dispone de una solución alterna, sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	4 horas

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Prioridad 3 (NORMAL)	Un requerimiento de servicio de prioridad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Comprende características importantes inoperables, pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna. (Por ejemplo, el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad)	8 Horas
Prioridad 4 (BAJO)	Un requerimiento de servicio de prioridad 4 no causa pérdida del servicio. El resultado del problema es un error menor, comportamiento incorrecto o error en la documentación que, de ninguna manera, impide la operación del sistema.	2 Días
Prioridad 5 (PROGRAMADO)	Requerimiento o servicio programado	5 Días

Tabla 2 Niveles de Atención NAS

COMUNICACIÓN SERVICE DESK – MESA DE AYUDA

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Esta herramienta es la que reporta todas las fallas que se presenta en el sistema a nivel de conectividad, a nivel de fallas de software, equipos de cómputo. Todos los eventos son ingresados en la herramienta Mesa de Ayuda para casos de seguimiento y control, y luego la toma de acciones y soluciones dentro de la solicitud hecha inicialmente.

A continuación, se presenta el pantallazo de la herramienta Service Desk del Mesa de Ayuda.

USO Y APROPIACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

Manual de procedimientos para la atención de usuarios a través de la mesa de ayuda de la dirección de informática.

Podemos enviar la Mesa de Ayuda de dos maneras

- **Correo Electrónico**

Enviamos un correo a la siguiente dirección Mesa de ayuda TIC (mesadeayuda@sabaneta.gov.co) con la solicitud del problema

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1

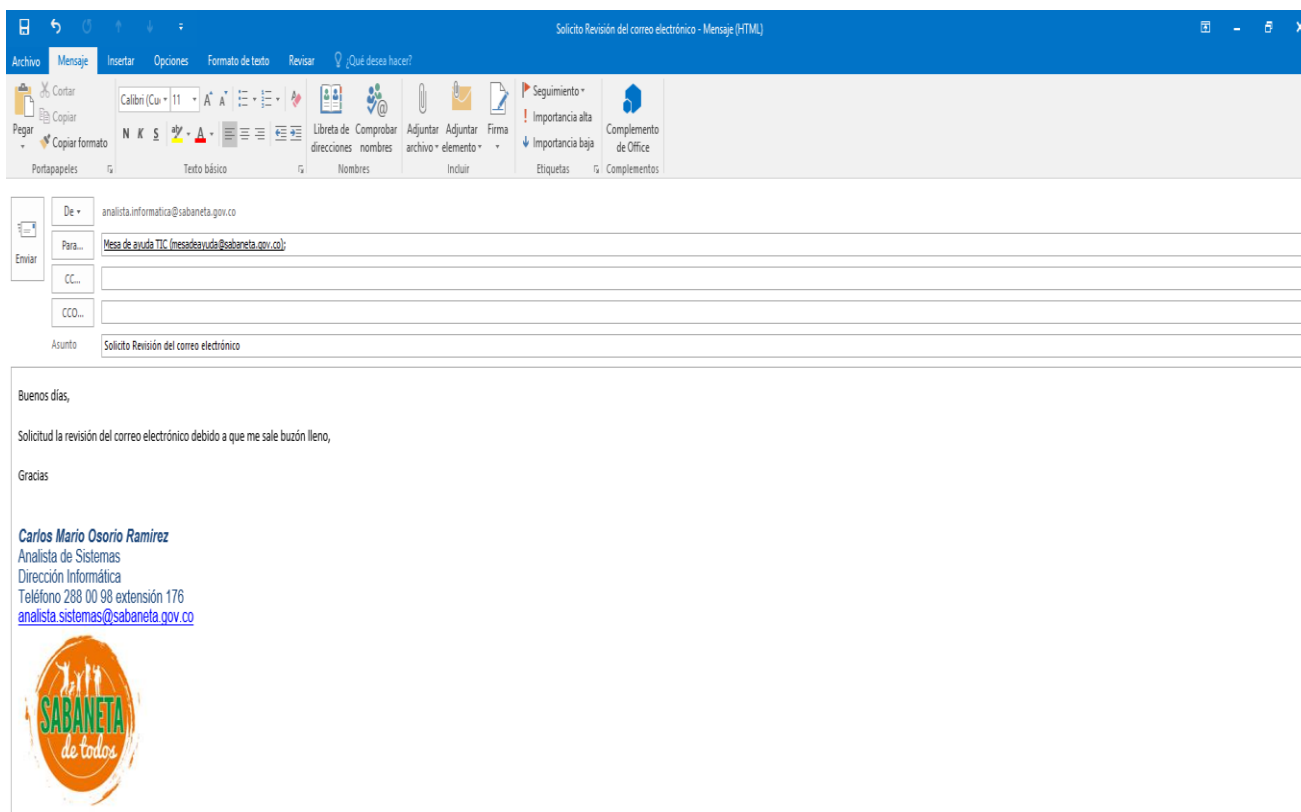
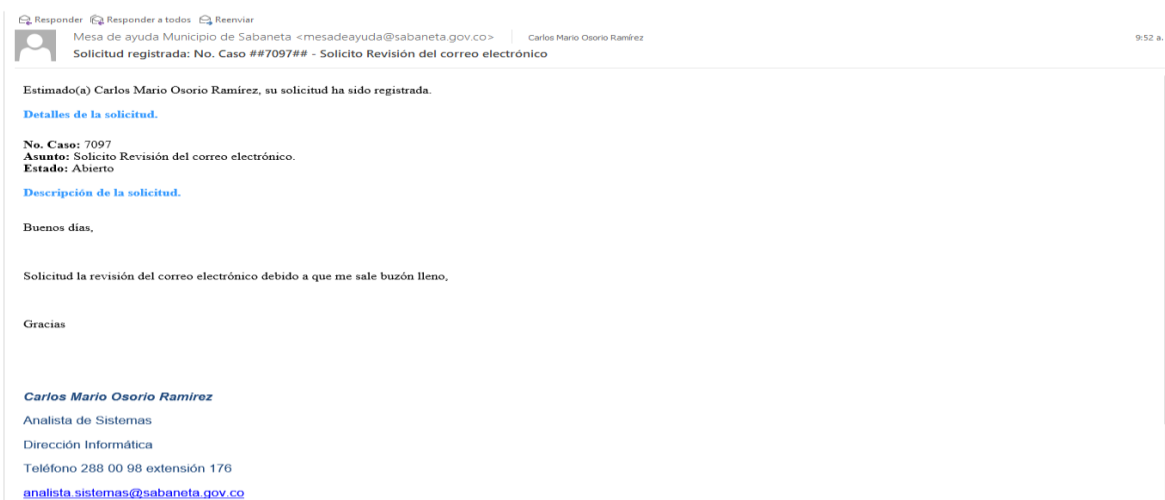


Ilustración 1 Envió Correo Electrónico

Al registrar la Mesa de Ayuda automáticamente te genera un número de caso (ticket)



Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista
Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal
Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia
<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Ilustración 2 Generación de caso al usuario (ticket)

Cuando el Administrador de la Mesa de Ayuda Asigne el caso automáticamente al usuario le llegara un correo notificándole que la solicitud ha sido asignada con un número de caso.

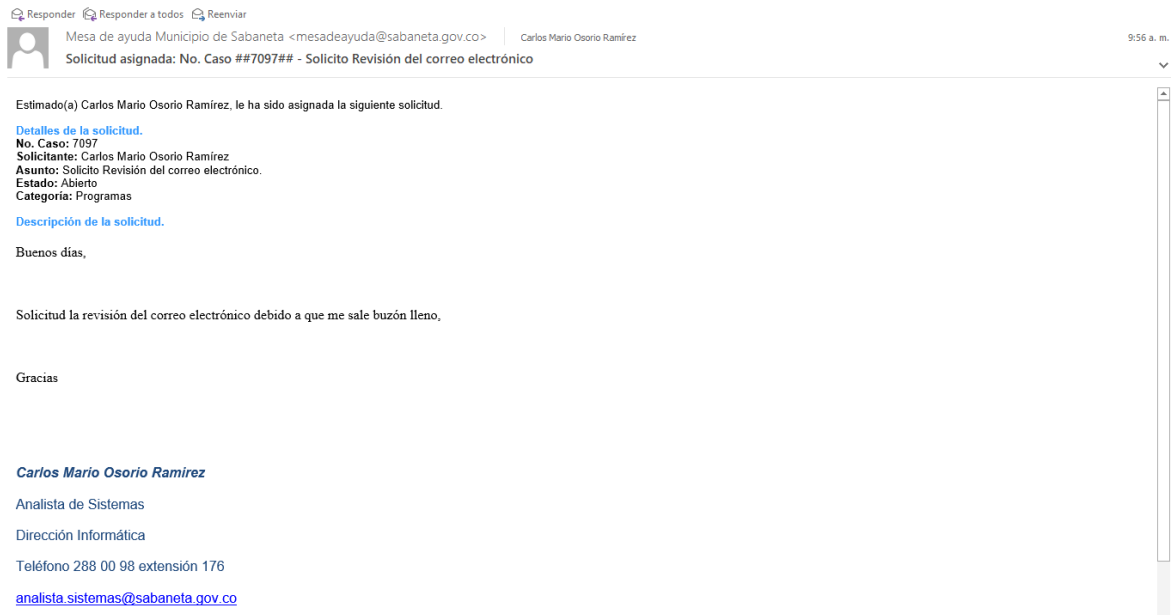


Ilustración 3 Confirmación de solicitud del caso al usuario(ticket)

Dependiendo la prioridad el técnico realizara la solicitud de la siguiente manera telefónica, vía remota o en sitio, Cuando se dé solución a la solicitud técnico cierra el caso y al usuario le llega la notificación el número de caso se solucionó correctamente y está cerrado

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



ID	Asunto	Nombre del solicita...	Asignado a	Vencimiento antes ...	Estado	Fecha de creacion	Sitio	Prioridad	Grupo
7027	SALLIDOS	Nelson Rubén Restrepo Ospina	Juan Diego Rojas Tombe	28/11/2017 08:43 AM	Abierto	27/11/2017 10:43 AM	-	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico
7021	ATASCO IMPRESORA	Ana Victoria Cardona Londoño	Juan Diego Rojas Tombe	27/11/2017 05:32 PM	Abierto	27/11/2017 09:32 AM	-	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico
6976	@ Informe Semanal de Actividades Objeto del Contrato - Pr...	Julio Cesar Carmona Correa	Juan Diego Rojas Tombe	28/11/2017 11:00 AM	Abierto	24/11/2017 11:00 AM	General	TI-4-Bajo-2Dias	Tecnico
6968	TINTA IMPRESORA	Marcela Andrea González Vargas	Juan Diego Rojas Tombe	24/11/2017 02:19 PM	Abierto	24/11/2017 10:19 AM	-	TI-2-Medio-4Horas	Tecnico
6919	Formateo de PC	Cristian Palacio Cano	Juan Diego Rojas Tombe	24/11/2017 01:08 PM	Abierto	23/11/2017 03:08 PM	Educacion y Cultura	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico
6875	mantenimiento de computadores	Rosa Milena Castellón Vargas	Juan Diego Rojas Tombe	23/11/2017 12:50 PM	Abierto	22/11/2017 02:50 PM	-	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico
6853	Actualización manuales	Ana Maria Bobadilla Gonzalez	Juan Diego Rojas Tombe	22/11/2017 11:58 AM	Abierto	21/11/2017 01:58 PM	-	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico
6850	impresora de stiker	Carlos Humberto Jarabe Pulgarin	Juan Diego Rojas Tombe	22/11/2017 09:31 AM	Abierto	21/11/2017 11:31 AM	-	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico
6792	Solicitud	Claudia Patricia Arcila Toro	Juan Diego Rojas Tombe	20/11/2017 10:31 AM	Abierto	16/11/2017 10:31 AM	-	TI-4-Bajo-2Dias	Tecnico
5522	@ Solicitud de concepto tecnico	Monica Isabel Palacio Castaño	Juan Diego Rojas Tombe	03/08/2017 02:17 PM	Abierto	02/08/2017 04:17 PM	-	TI-3-Normal-8Horas	Tecnico

Ilustración 4 Herramienta Service Desk

- **Vía Web**

Desde el navegador de tu preferencia, acceder a la Intranet siguiente <http://sabanet/sabanet/ppal/Index.asp>.

Botón para ingresar a la Mesa de Ayuda



Ilustración 5 Botón para ingresar a la Mesa de Ayuda

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Ingresamos la cuenta de usuario y contraseña en la Mesa de Ayuda.



Ilustración 6 Autenticación usuario de Mesa de Ayuda

Al iniciar sesión en la Mesa de Ayuda nos muestra las solicitudes pendientes y en espera de aprobación, para crear la solicitud Damos Clic en el Botón Envíe su Solicitud

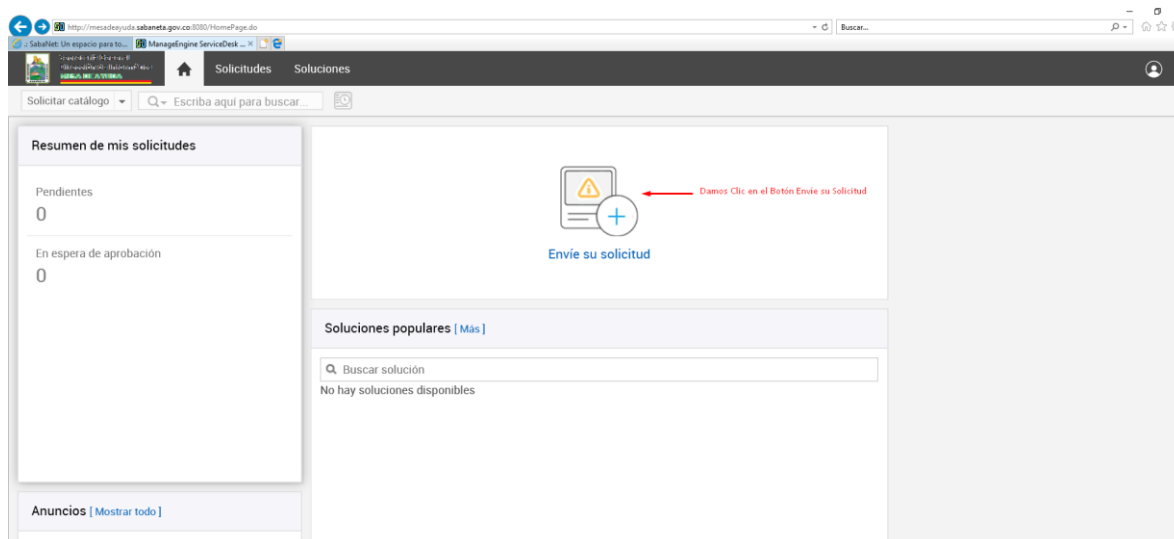


Ilustración 7 Entorno Mesa de Ayuda Vía Web

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Damos Clic en Nueva Solicitud, nos aparece el nombre de usuario del usuario que manda la solicitud, los campos con * son obligatorios

Asunto: Nombre de la solicitud

Descripción: La descripción del inconveniente y/o problema

Categoría: se elige que categoría es dependiendo el problema

Categorías:

Equipos

Gobierno en Línea

Logística

Programas

Redes

el usuario puede enviar documentos adjuntos con evidencias del problema, también si la solicitud son publicaciones en el sitio web

al finalizar la solicitud damos clic en AGREGAR SOLICITUD

Agregar solicitud

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://mesa-de-ayuda.sabaneta.gov.co:9080/WorkOrder.do?15120593313996>. The page title is 'Nueva solicitud' and the breadcrumb is 'Plantilla de cambio: Default Request'. The form contains the following fields:

- Nombre:** Rafael Antonio Restrepo Ochoa
- Sitio:** No esta asociado a ningun sitio
- Categoría:** Equipos
- Asunto:** Solicitud de equipo de computo
- Descripción:** Buenos dias,
Solicito equipo de computo para la nueva oficina,
Gracias

At the bottom of the form, there is a 'Documentos adjuntos' section with an 'Adjuntar archivo' button, and three main action buttons: 'Agregar solicitud', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Ilustración 8 Formulario con la Solicitud

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



El usuario podrá evidenciar las solicitudes pendientes que tiene

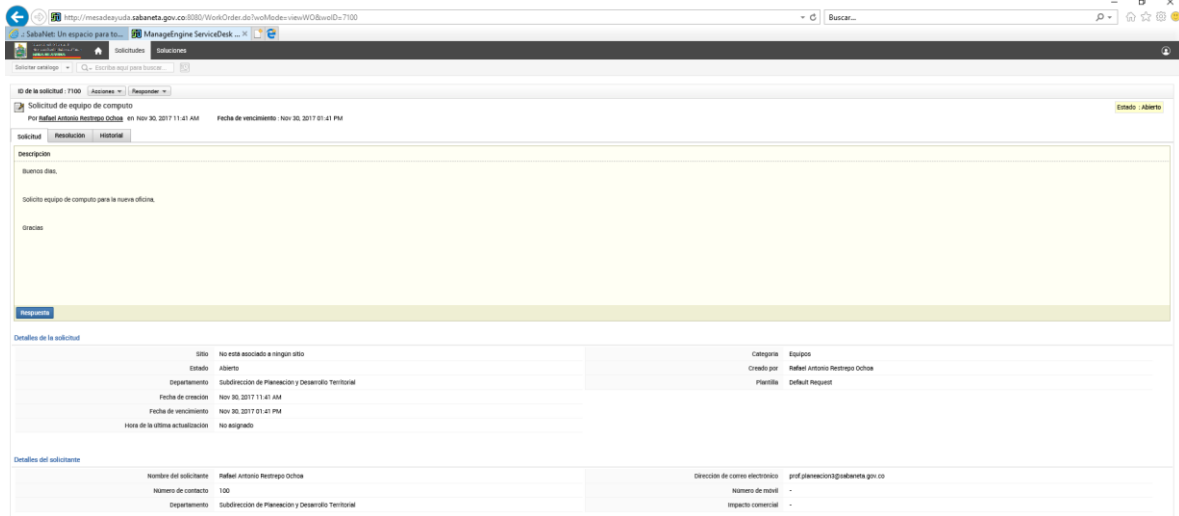


Ilustración 9 Detalle de la Solicitud

Cuando el técnico realiza la solicitud el usuario podrá evidencia en la mesa de ayuda que ya no tiene solicitudes pendientes

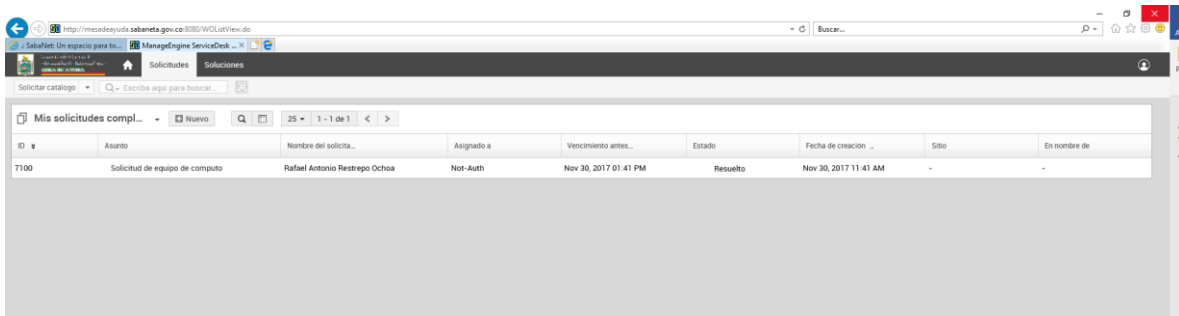


Figura 9. Estado de las Solicitudes

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



ADMINISTRADOR DE LA MESA DE AYUDA

Se inicia sesión con el usuario que tiene rol de administrador que es la misma ventana que el usuario solo que tiene más privilegios ingresamos con el siguiente link o también por la Intranet.

- <http://mesadeayuda.sabaneta.gov.co:8080/HomePage.do>
- <http://sabanet/sabanet/ppal/Index.asp>



Ilustración 10 Ingresar por la Intranet a la Mesa de Ayuda

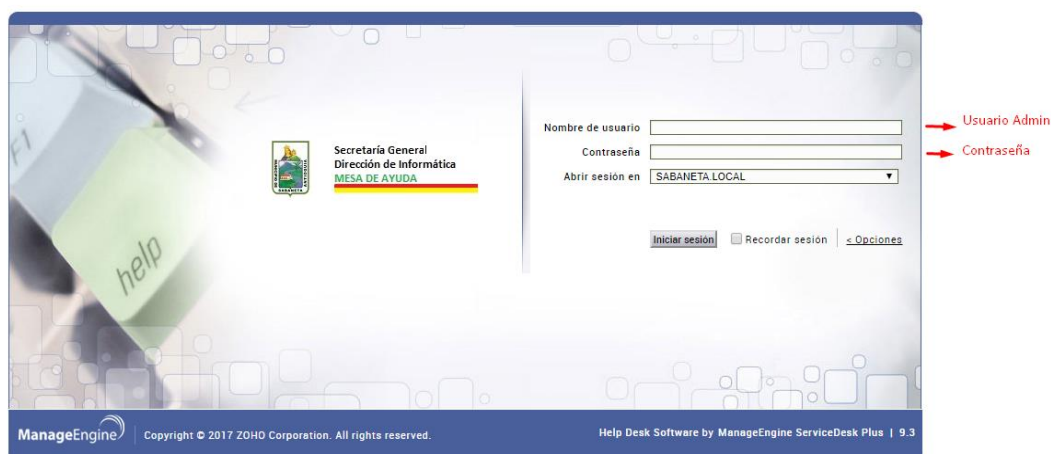


Ilustración 11 Autenticación usuario Admin de Mesa de Ayuda

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Ingresa al panel de administración donde se encuentran todas las solicitudes enviadas por los usuarios donde se encuentra las solicitudes asignadas por cada técnico y las solicitudes no asignadas

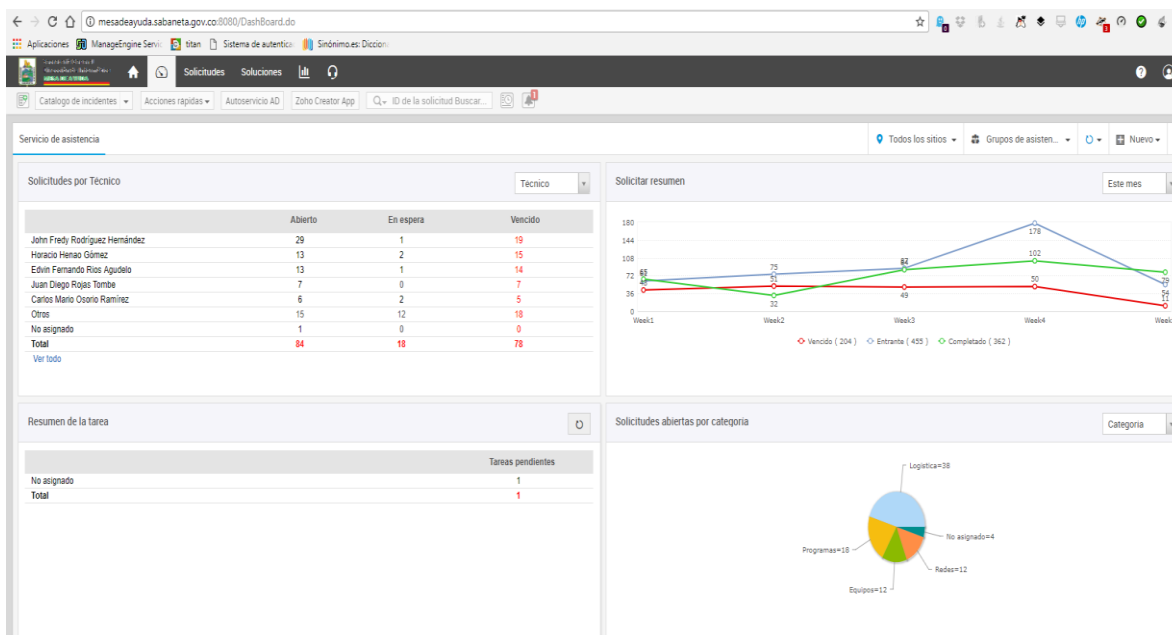


Ilustración 12 Panel de Administrador de la Mesa de Ayuda

Revisamos la pestaña solicitudes o también por el panel opción no asignadas



Ilustración 13 Panel de Administrativo

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Pestaña solicitudes donde se pueden ver todas las solicitudes que los usuarios envían a la Mesa de Ayuda

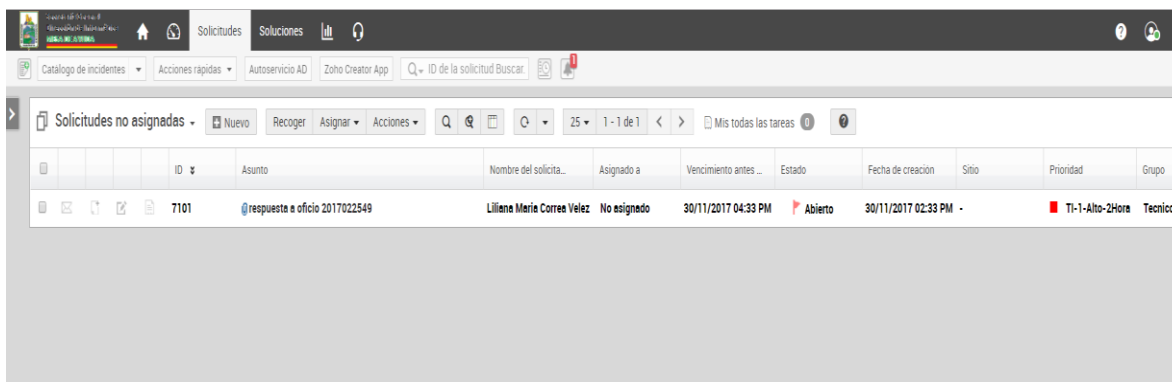


Ilustración 14 Solicitudes

Se procede a asignar los técnicos encargados de cada área dependiendo de la solicitud que el usuario envía. Seleccionamos la solicitud y seleccionamos editar.

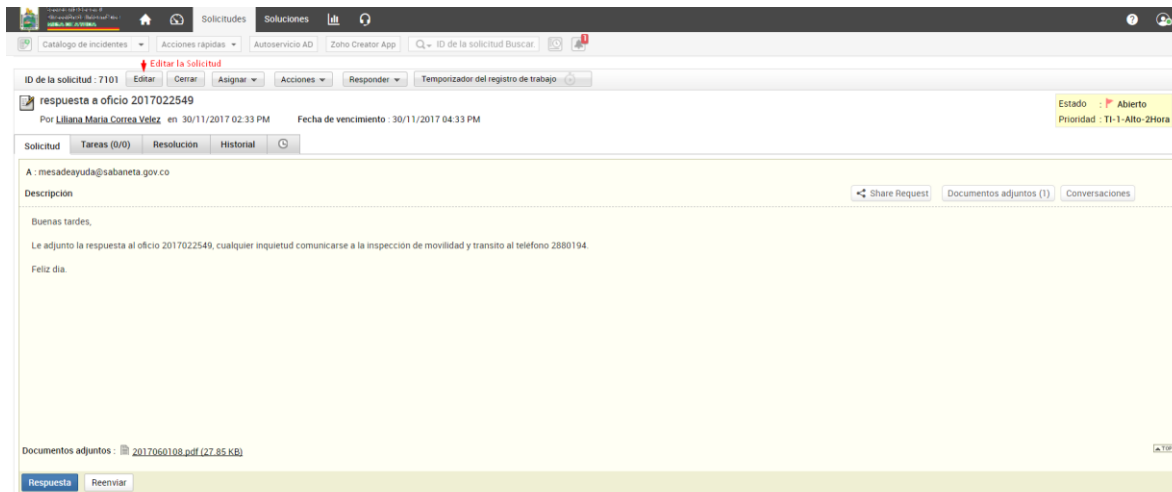


Ilustración 15 Editar la Solicitud

El administrador realiza la asignación la técnica correspondiente el cual tiene los siguientes campos:

Estado: Se deja por defecto abierto

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Grupo: se asigna dependiendo de la solicitud

Técnico: se asigna el técnico dependiendo de la solicitud

Prioridad: se asigna dependiendo de la solicitud

Categoría: se asigna dependiendo de la solicitud

Subcategoría: se asigna dependiendo de la solicitud

Artículo: se asigna dependiendo de la solicitud

Por último, se le da en el botón Actualizar Solicitud

Actualizar solicitud

Cancelar

ID de la solicitud : 7101

Plantilla de cambio: Default Request

Detalles del solicitante

Nombre: Liliana Maria Correa Velez
Título del cargo: Contratista Digitadora
Departamento: Archivo
Número de contacto:
[Show Requester Details](#) [Show Requests by requester](#)

Sitio: No esta asociado a ningun sitio

Estado: Abierto

Grupo: Tecnico

Tecnico: Juan Diego Rojas Tombe

Escalado a: -- Seleccionar Escalado a --

Modo de atención: Dirinformatica

Prioridad: TI-2-Medio-4Horas

Modo: E-Mail

Categoría: Gobierno En Linea -GEL

Subcategoría: Esquema de publicación

Artículo: Publicaciones

Asunto: respuesta a oficio 2017022549

Descripción: Buenas tardes,
Le adjunto la respuesta al oficio 2017022549, cualquier inquietud comunicarse a la inspección de movilidad y transito al teléfono 2880194.
Feliz día.

Ilustración 16 Llenar los campos Requeridos

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>


Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



La solicitud se asigna correctamente al técnico correspondiente al usuario le llega una notificación por correo electrónico de que la solicitud ha sido asignada con un número de caso (Ticket)

Fecha de creación	30/11/2017 02:33 PM	Fecha de respuesta	No respondido todavía
Fecha de vencimiento	30/11/2017 04:33 PM	Fecha de resolución	No resuelto todavía
Fecha de finalización	No completado todavía	Hora de vencimiento de la respuesta	N/A

Documentos adjuntos:

Archivo	Tamaño
 2017060108.pdf	27 KB

Resolución:

Motivo de actualización de la solicitud

Motivo

Nota: Los motivos aparecerán en el historial de solicitudes

Ilustración 17 Asignar Solicitud

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal


Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



TRAZABILIDAD DE LAS SOLICITUDES

Para realizar la trazabilidad de las solicitudes de la Mesa de Ayuda se tiene la el botón informes para realizar los reportes  donde se puede sacar los informes personalizados.

Reportes es la recolección de información necesaria para visualizar, rangos de datos, que son tenidos en cuenta para su respectivo análisis, sugerencias, recomendaciones, conclusiones o toma de decisiones para adoptar en un futuro. Estos reportes son generados a través del programa Mesa de Ayuda informes.

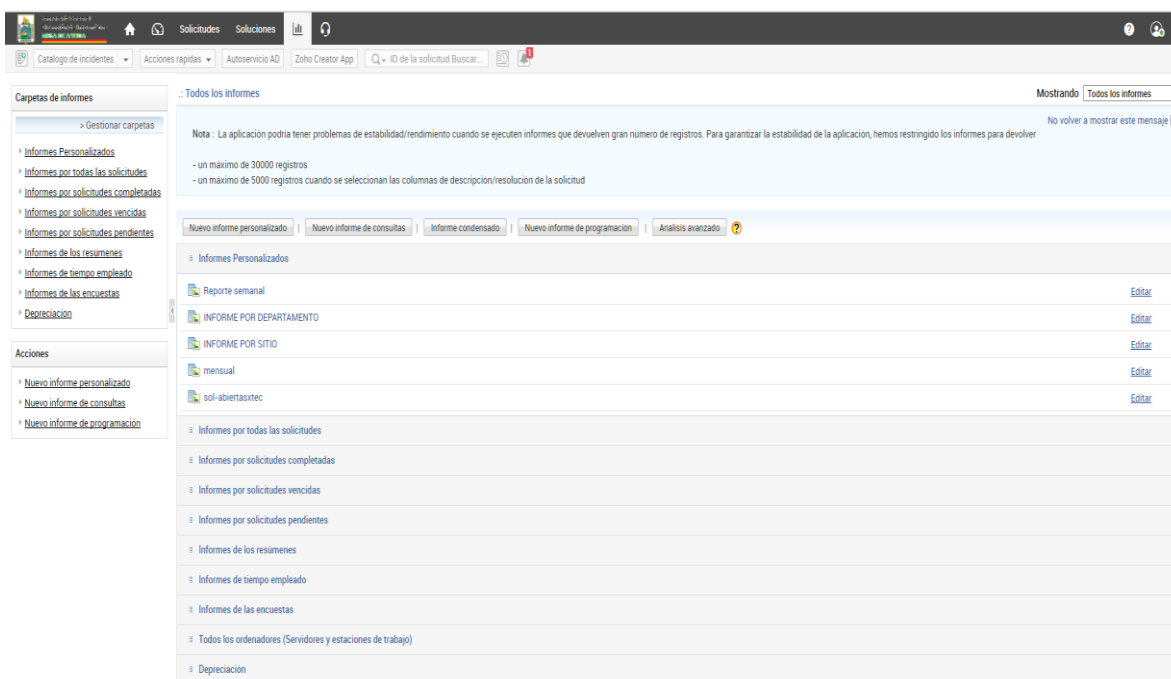


Ilustración 18 Informes

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Municipio de Sabaneta

mensual

Generado por Juan Diego Rojas Tombe el : 01/12/2017 08:32 AM

Registros totales : 456

Hora de creación : From 01/11/2017 12:00 AM To 30/11/2017 11:59 PM

ID de la solicitud	Solicitante	Técnico	Sitio	Categoría
6633	Rosa Lilia Flórez Hernández	Carlos Mario Osorio Ramírez	No asignado	Equipos
6634	Irma Maria Vasquez Carvajal	Carlos Mario Osorio Ramírez	No asignado	Equipos
6635	Ángela María Palacio Gómez	Carlos Mario Osorio Ramírez	No asignado	Redes
6636	Maria Margarita Montoya Montoya	Julieth Bibiana Gómez Galvis	Gobierno y Desarrollo Ciudadano	Logística
6637	Yeraldin Vasco Jaramillo	Juan Diego Rojas Tombe	No asignado	Equipos
6638	Marcela Andrea González Vargas	Carlos Mario Osorio Ramírez	No asignado	Programas
6639	Marcela Andrea González Vargas	Carlos Mario Osorio Ramírez	No asignado	Equipos
6640	Marcela Andrea González Vargas	Carlos Mario Osorio Ramírez	No asignado	Programas
6641	Maria Margarita Montoya Montoya	Julieth Bibiana Gómez Galvis	No asignado	Logística
6642	Maria Margarita Montoya Montoya	Julieth Bibiana Gómez Galvis	Gobierno y Desarrollo Ciudadano	Logística
6643	Flor Angela Legarda Castañeda	Juan Diego Rojas Tombe	No asignado	Redes

Ilustración 19 Reporte Informe Mensual

se puede realizar los informes por categoría grupos, se pueden elegir diferentes tipos de gráficos.



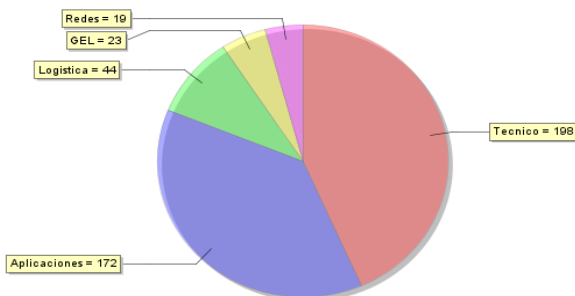
Municipio de Sabaneta

mensual

Generado por Juan Diego Rojas Tombe el : 01/12/2017 08:35 AM

Registros totales : 456

Hora de creación : From 01/11/2017 12:00 AM To 30/11/2017 11:59 PM



Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Ilustración 20 Reporte Informe Mensual Gráficos

Informe por técnico encuestado, calificado por los usuarios



Municipio de Sabaneta

Resultados de Encuesta por técnico

Generado por Juan Diego Rojas Tombe el : 01/12/2017 08:39 AM

	El tiempo empleado para la solución fue:	La atención brindada por parte de la Dirección de Informática fue:	La solución brindada por el técnico le pareció:	Avg
Aldemar León Gómez	3.67	3.33	3.33	3.44
Andrés Felipe García Henao	3.62	3.85	3.38	3.62
Ayudante Informatica	3.44	3.67	3.67	3.59
Carlos Andrés Londoño	3.55	3.66	3.64	3.62
Carlos Mario Osorio Ramírez	3.59	3.65	3.65	3.63
Edvin Fernando Rios Agudelo	3.49	3.55	3.57	3.54
Hector Arias	3.25	3.25	3.12	3.21
Hector Leoncio Arias Quiceno	3.33	3.33	3.67	3.44
John Alonso Diaz Diaz	4.0	4.0	4.0	4.0
John Fredy Rodríguez Hernández	3.0	3.0	3.0	3.0
Juan Diego Rojas Tombe	3.37	3.65	3.63	3.55
Julieth Bibiana Gómez Galvis	4.0	4.0	4.0	4.0
Julián Estévez Herrera	3.6	3.67	3.73	3.67
Luz Estella Carvajal Vargas	3.8	3.6	3.8	3.73
Tatiana Marcela Gómez Bustamante	3.61	3.67	3.67	3.65
Avg	3.52	3.63	3.61	3.59

Ilustración 21 Encuestas a los técnicos por los usuarios

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>



DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO MESA DE AYUDA.

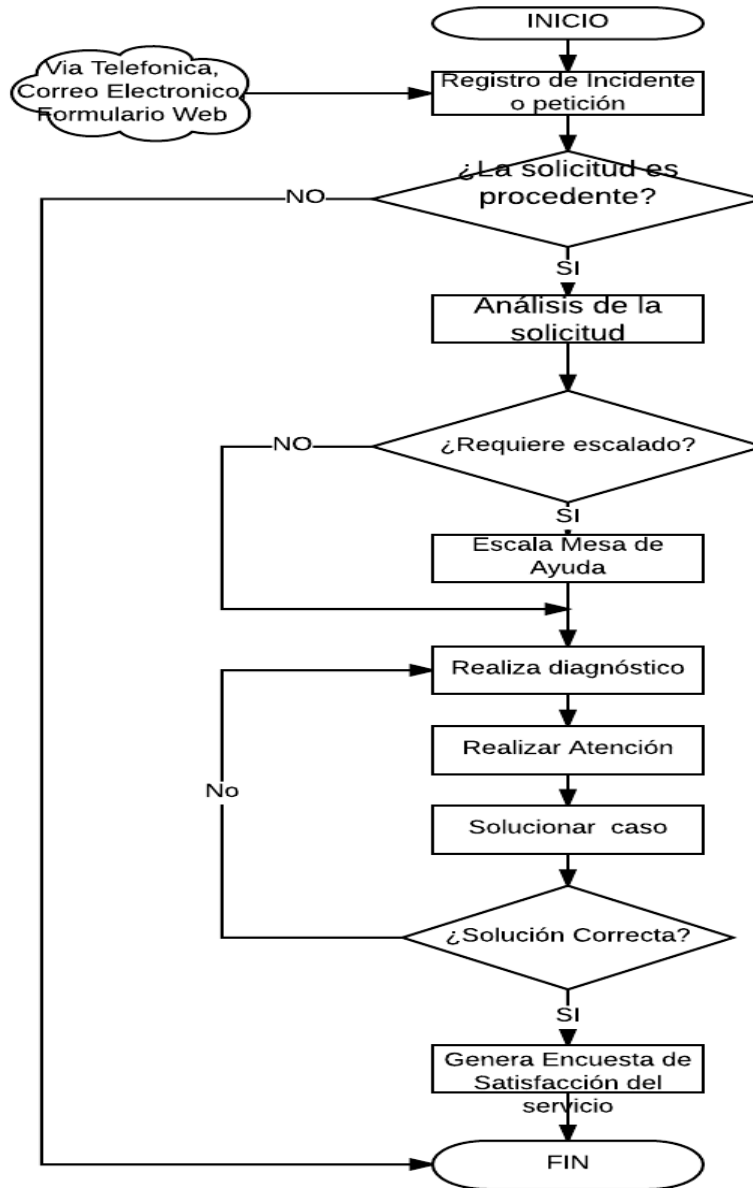


Ilustración 22 Proceso de Mesa de Ayuda

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

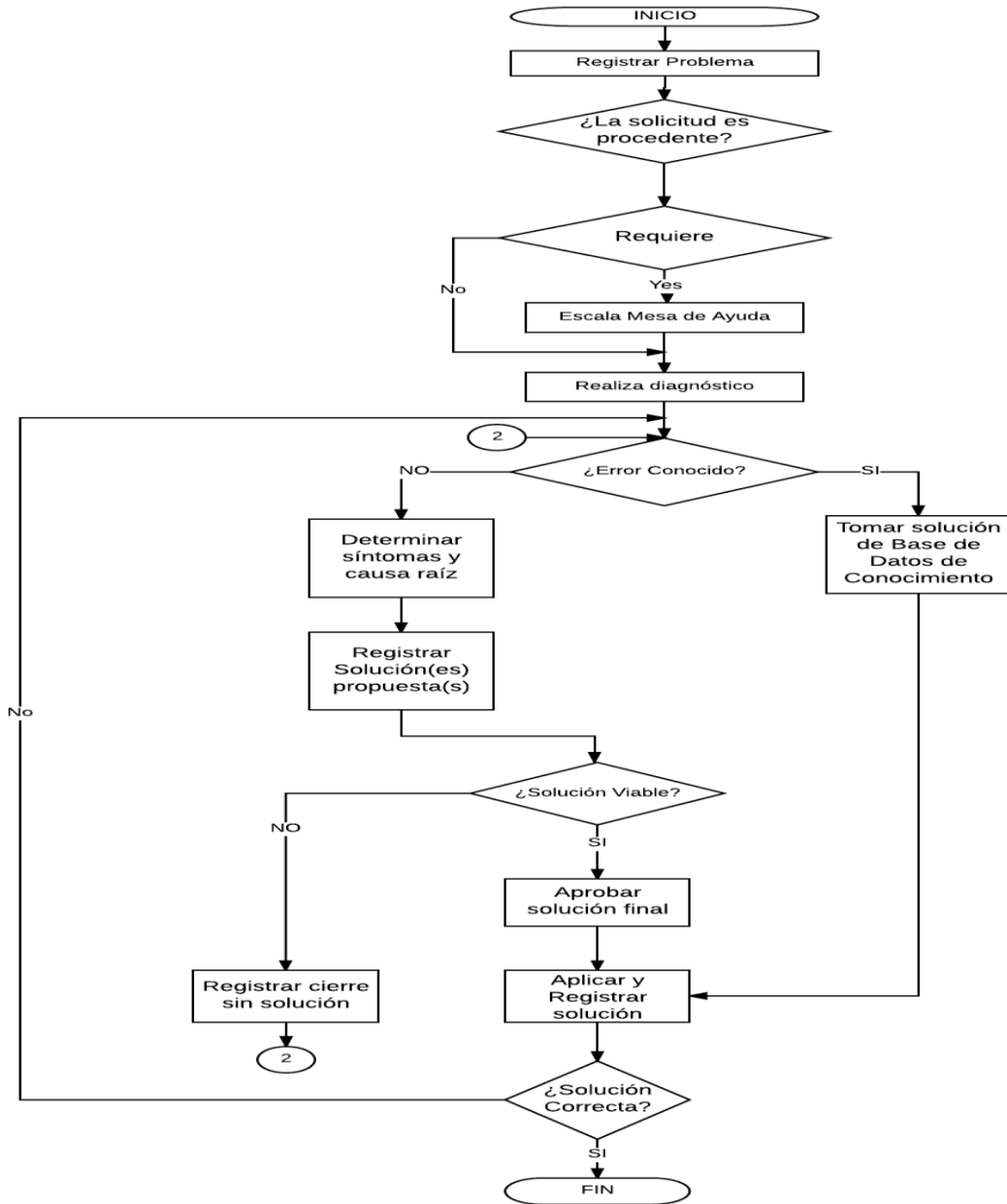


Ilustración 23 Actividad (flujograma) Problemas

Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>

Guía para el Manejo de la Mesa de Ayuda V1



Elaborado por:

Carlos Mario Osorio – Ingeniero – Contratista

Dirección de Informática – Secretaria General

Palacio Municipal

Carrera 45 # 71 Sur 24 Sabaneta, Antioquia

<http://www.sabaneta.gov.co>