
	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que presta la mesa de servicio en el marco de buenas prácticas ITIL, con el propósito de gestionar las solicitudes de los usuarios internos y externos para asegurar la efectividad del servicio.

2. DEFINICIONES

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS): es un acuerdo entre el proveedor de servicio y el cliente en el cual el proveedor se compromete a brindar al cliente métricas como tiempo de actividad, tiempo de entrega, tiempo de respuesta y tiempo de resolución.

ANÁLISTA NIVEL 1: se denomina Nivel 1 a los servidores y colaboradores públicos (grupo de soporte) de la mesa de servicio encargados de establecer un primer contacto con el usuario interno o externo, buscando dar una solución al requerimiento generado y/o escalarlo a los analistas de nivel 2, realizando el seguimiento de la solución hasta su cierre.

ANALISTA NIVEL 2: se denomina Nivel 2 a los servidores y colaboradores públicos (analistas) de la Contaduría que apoyan a la mesa de servicio en la solución de requerimientos generados, que no pueden ser resueltos por el nivel 1, en este nivel participan los analistas de la entidad especializados.

APLICATIVO DE MESA DE SERVICIO: es una aplicación diseñada para agilizar y optimizar la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Permite gestionar eficientemente incidentes, solicitudes de servicio, cambios, problemas y otros aspectos relacionados con la prestación de servicios TI."

BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO (BDC): es un Banco de información donde se muestran las soluciones históricas a los requerimientos analizados y solucionados efectivamente.

CANALES DE ATENCIÓN: medios de comunicación, presencial, telefónico y/o correo electrónico, diseñados e implementados en la CGN para la prestación de un servicio.



CATEGORIZAR UN SERVICIO: Esta clasificación simplifica la gestión de solicitudes de servicio al asociar atributos específicos a cada categoría. Incluye las categorías de Solicitud, Incidente, Problema y Orden de Cambio, cada una con atributos asociados que facilitan la agrupación y gestión eficiente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: herramienta diseñada para realizar una evaluación integral del servicio proporcionado. Evalúa la calidad de la atención, la cualificación y disposición del analista, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del usuario y el nivel general de satisfacción.

ESCALAMIENTO: mecanismo para agilizar la solución oportuna que puede darse en cualquier etapa del proceso. Ocurre cuando el personal de un nivel, transfiere la solicitud al siguiente nivel, por requerir mayor experticia.

ESTADO: es el ciclo de vida de la gestión de un servicio y se clasifican en nuevo, en curso (Asignada), en curso (Planificada), en espera, resuelto.

EVENTO: es cualquier cambio de estado u ocurrencia que tiene importancia para la gestión de un servicio de TI.

	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		2 de 12

GESTOR DE MESA DE SERVICIO: servidor público o contratista (Analista Nivel 1) el encargado de la mesa de servicio.

INCIDENTE: un evento no planificado que causa la interrupción del servicio, los incidentes se clasifican en dos (evento e incidente de seguridad de la información).

ITIL: es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). En sus siglas en inglés significa Information Technology Infrastructure Library.).

MESA DE SERVICIO: punto único de contacto entre los usuarios y el equipo de soporte para la gestión del portafolio de servicios de TI.

ORDENES DE CAMBIO: es la adición, modificación o eliminación de cualquier servicio o componente de servicio autorizado, planificado o soportado que pueda afectar los servicios de TI.

PROBLEMA: es una causa o posible causa de uno o varios incidentes. Un problema es la replicada de incidentes donde se debe identificar la causa raíz.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

RECURSOS: son los distintos medios o ayudas que se utilizan para satisfacer una necesidad estos pueden ser humanos, tecnológicos, financieros.

SERVICIO: es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, abarcando diferentes temas, entre ellos, la infraestructura, el mantenimiento y la operación de los servicios de TI.

SOLICITUD: es una consulta o petición formal de un usuario para obtener información, realizar una actividad o recibir un servicio.

USUARIO: persona natural o jurídica del sector público y/o privado que solicite un servicio de la CGN por los diferentes canales de atención.

TICKET O NUMERO DE CASO: es un dato numérico generado por el sistema que hace referencia a una solicitud.

TIEMPOS DE RESPUESTA: tiempo máximo para contactar a través del medio por el que se recibe la solicitud, después de haber requerido un servicio o soporte técnico.

TIEMPO DE SOLUCIÓN DEL SERVICIO: tiempo estipulado para la solución del servicio.

3. MARCO LEGAL

[Constitución Política de Colombia - artículos 2, 7, 13, 20, 23, 74, 123, 209,270.](#)

[Decreto 2623 del 13 de julio de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.](#)

[Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.](#)



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		3 de 12

[Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.](#)

[Decreto 19 del 10 de enero de 2012. Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.](#)

[Ley 1581 del 17 de octubre de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.](#)

[Ley 1618 del 27 de febrero de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.](#)

[Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data.](#)

[Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y de los Derechos de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.](#)

[Decreto 103 del 20 de enero de 2015. Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.](#)

[Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015. Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.](#)

[Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.](#)

[Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.](#)

[Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Por la cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2, del libro 2 del Decreto 1069 de 2015.](#)

[Resolución Interna No 193 del 19 de junio de 2019. Por cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial \(UAE\) Contaduría General de la Nación \(CGN\) y se dictan otras disposiciones.](#)

[Decreto 2106 de 22 de noviembre 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.](#)



SC-7328-1



SA-CER-366516





OS-CER-366518



OS-CER-660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		4 de 12

[Decreto 620 de 02 de mayo 2020. Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.](#)

[Resolución No 1519 del 24 de agosto 2020 Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.](#)

[Ley 2052 de 25 agosto de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.](#)

[Resolución 2160 del 23 de octubre de 2020. Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.](#)

[Ley 2195 de 18 de enero de 2022. Por el cual de adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.](#)



[Decreto 767 del 16 de mayo de 2022. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.](#)

[Ley 1955 del 25 mayo de 2019. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.](#)

[Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la Calidad](#)
[Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015. Sistema de Gestión Ambiental](#)
[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información](#)
[Norma Técnica Colombiana ISO IEC 45001-2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo](#)

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PI24-PRT01 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		5 de 12

5. DOCUMENTOS ANEXOS

GTI05 -POL01 - Política de Mesa de Servicio
 GTI05 -FOR01 - Matriz de responsables de servicios de TI.

6. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitar el servicio	<p>El usuario realiza la solicitud a la mesa de servicio como punto único de contacto, por alguno de los siguientes Canales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Presencial 2.Telefónico 3.Correo Electrónico 4. Aplicativo Mesa de Servicio <p>El gestor de mesa de servicio del nivel 1, atiende al usuario e ingresa al aplicativo de mesa de servicio siguiendo el protocolo de servicio al ciudadano.</p> <p>Si la solicitud es por correo electrónico, el usuario lo envía al correo mesadeservicio@contaduria.gov.co</p>	<p>Servidor público o contratista</p> <p>(Analista Nivel 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio • Correos electrónicos
2	Recibir el servicio	<p>Una vez el analista recibe el servicio, identifica el usuario, la descripción de la necesidad y analiza la solicitud para determinar si se necesita más información referente a la solicitud.</p> <p>Si la solicitud es del catálogo de servicios de TI</p>	<p>Servidor público o contratista</p> <p>(Analista Nivel 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio • Catálogo de servicios de TI



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		6 de 12

		se realiza la actividad No. 3 y si no corresponde se redirecciona al GIT correspondiente.		
3	Registrar, seleccionar el tipo, categorizar y asignar el servicio	<p>Se registra el caso con el tipo y categorización de la solicitud de acuerdo con las categorías definidas en el catálogo de servicios de TI, quedando en estado nuevo. Se asigna el tipo de requerimiento: Solicitud, incidente (evento o incidente de seguridad de la información), problema y orden de cambio de acuerdo a la política de mesa de servicio.</p> <p>Si el caso es un incidente de seguridad se atiende el caso de conformidad con el Flujograma Gestión de Incidentes de Seguridad y Digital y posteriormente se continua con la actividad No. 10.</p> <p>De lo contrario se asigna el servicio al analista de nivel 1 de acuerdo con la Matriz de responsables de servicios de TI. quedando en estado en curso (asignada).</p> <p>Nota: Se genera un número de servicio (caso) para realizar su seguimiento.</p>	<p>Servidor público o contratista (Analista Nivel 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio • Matriz de responsables de servicios de TI.
4	Atender el servicio nivel 1	Se realiza un análisis y diagnóstico de la solución de ser necesario, se	Servidor público o contratista (Analista Nivel 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		7 de 12

		<p>consulta en la base de datos de conocimiento que existe en el aplicativo de mesa de Servicio.</p> <p>Si el analista considera que requiere un tiempo para ejecutar la solución, cambia el estado en espera o en curso (planificada).</p> <p>Pero si da solución inmediata, lo documenta en el aplicativo, quedando en estado resuelto y pasa a realizar la actividad No. 8</p> <p>De lo contrario se transfiere al nivel 2.</p>		
5	Transferir el servicio a Nivel 2	Se transfiere al analista especializado, quien recibe la solicitud por medio del aplicativo de mesa de servicio.	Servidor público o contratista (Analista Nivel 2)	• Aplicativo de mesa de servicio
6	Atender el servicio nivel 2	<p>Se realiza un análisis y diagnóstico de la solución de ser necesario, se consulta en la base de datos de conocimiento que existe en el aplicativo de mesa de servicio.</p> <p>Si el analista considera que requiere un tiempo adicional para ejecutar la solución, cambia el estado en espera o en curso (planificada).</p> <p>Sí da solución inmediata, lo documenta en el aplicativo, quedando en estado resuelto y realiza la</p>	Servidor público o contratista (Analista Nivel 2)	• Aplicativo de mesa de servicio



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		8 de 12

		<p>actividad del paso 8.</p> <p>Si no se ha dado solución por parte del nivel 2 se transfiere al nivel 3.</p>		
7	Transferir y atender el servicio Nivel 3	<p>El especializado o proveedor de nivel 3 analiza, atiende y reporta al nivel 2 la solución.</p> <p>Nota: en caso de que la solicitud no pueda ser resuelta, se documentarán las limitaciones o restricciones técnicas y/o contractuales.</p>	<p>Servidor público, contratista o proveedor (Analista Nivel 3)</p> <p>Coordinador GIT de Apoyo Informático</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio
8	Documentar la solución del servicio	<p>Se documenta la solución describiendo las acciones realizadas y en el aplicativo se cambia el estado a resuelto</p> <p>Nota: En cualquiera de los niveles de atención en la que un caso no tenga una solución viable, se documentarán detalladamente las razones específicas que limitan o restringen su resolución. Estas limitaciones pueden deberse a diversos factores, como la insuficiencia de recursos, restricciones contractuales, legales o políticas internas.</p>	<p>Servidor público o contratista (Analista Nivel 1 y 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		9 de 12

9	Notificar al usuario	El aplicativo de mesa de servicio envía un correo automáticamente notificando al usuario la atención del servicio.	Servidor público o contratista (Analista Nivel 1 y 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio • Correo electrónico
10	Solicitar al usuario diligenciar la encuesta	El usuario recibe un correo con un enlace para evaluar el servicio recibido (encuesta de satisfacción). Nota sí después de 72 horas continuas no es respondida la encuesta se valora como satisfactorio el servicio prestado de manera automática.	Servidor público o contratista	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio
11	Realizar Seguimiento del servicio	Realizar seguimiento de las solicitudes.	Servidor público o contratista (Analista Nivel 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio
12	Cerrar el servicio	El sistema cierra el servicio (estado cerrado) al identificar que se ha dado respuesta a la encuesta o cuando ha pasado el tiempo establecido para responderla (72 horas). Nota: El Gestor de mesa de servicio puede realizar el cierre de los casos manualmente cuando se requiera.	Servidor público o contratista (Analista Nivel 1 y 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio
13	Generar Reporte de indicadores	Acorde a los resultados del indicador se evalúan los servicios que no fueron eficaces (que se encuentran pendientes de solución) y se realiza un monitoreo para generar	<p>Servidor público o contratista</p> <p>Gestor de mesa de servicio</p> <p>Coordinador GIT</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo de mesa de servicio • Indicador de eficacia en la respuesta de



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		10 de 12

	alertas preventivas y correctivas.	De Apoyo Informático	solicitudes
			<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico

Nota: La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN.

REVISADO POR: Jamir Mosquera Rubio	APROBADO POR: Vilma Yolanda Narváez Narváez
LIDER DEL PROCESO DEL PROCESO AL QUE PERTENECE EL PROCEDIMIENTO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION LIDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL



SC-7328-1



SA-CER 366516

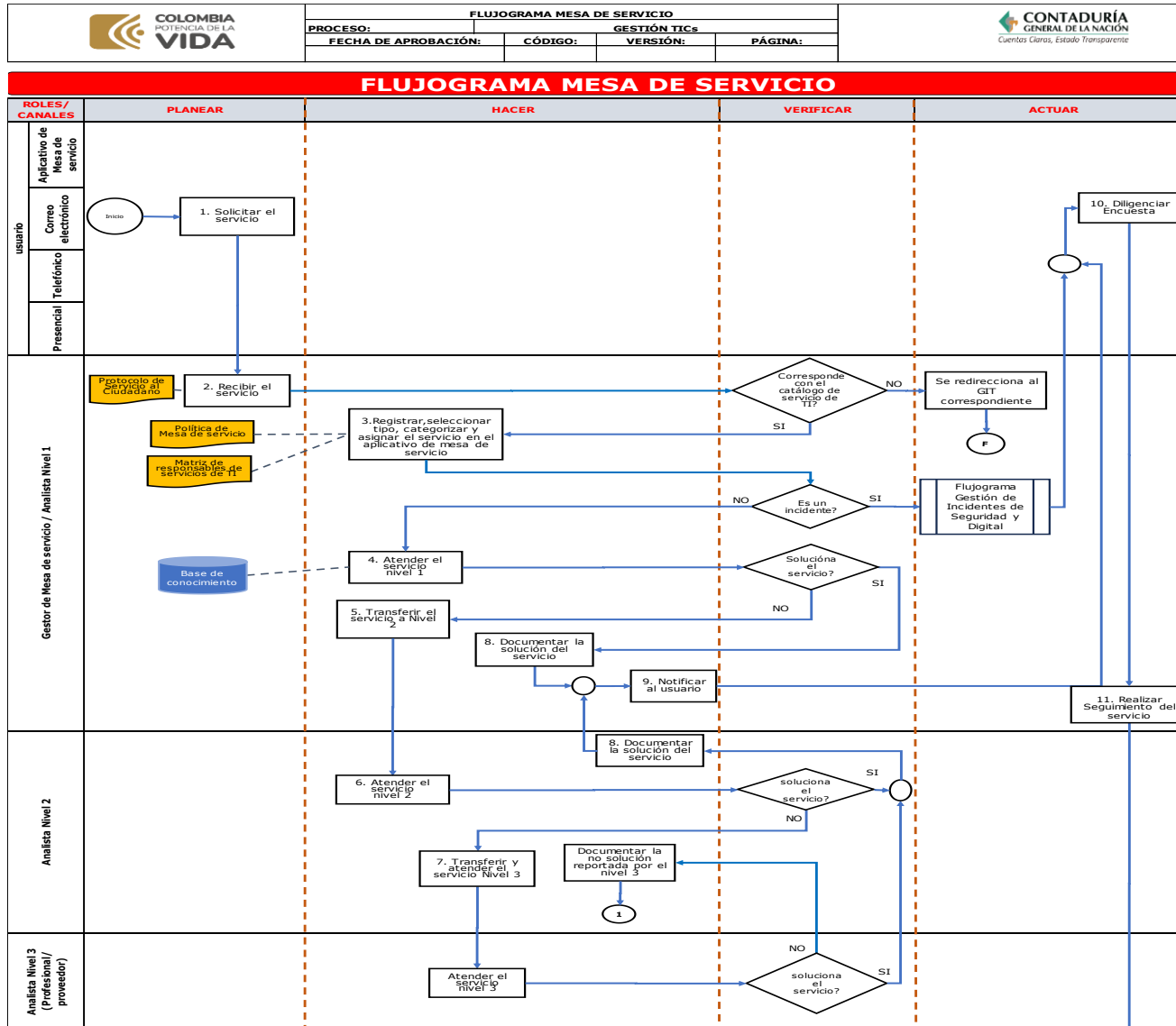




OS-CER 366518



OS-CER 660642





	MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTION TICs			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/06/2024	GTI-PRC05	01		12 de 12

