
	POLÍTICA DE MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTIÓN TIC'S			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	05/05/2024	GTI05-POL01	01	1 de 6	

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN - CGN**

Política de Mesa de Servicio

Dirección: Calle 26 # 69 - 76 | Edificio Elemento
Torre 1 (Aire) - Piso 15
Código Postal: 111071, Bogotá, Colombia
www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
PBX: +57 (601) 492 64 00



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	POLÍTICA DE MESA DE SERVICIO				 <small>Cuentas Claras, Estado Transparente</small>
	PROCESO:	GESTIÓN TIC'S			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	05/05/2024	GTI05-POL01	01	2 de 6	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN	TIPO	FECHA (DD/MM/A AAA)	AUTOR	OBSERVACIONES
1.0	Todas	Creación	05/05/2024	GIT de Apoyo Informático	Se establecen las políticas de mesa de servicio.



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS-CER-366518



OS-CER-660642





	POLÍTICA DE MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTIÓN TIC'S			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:		PÁGINA:
	05/05/2024	GTI05-POL01	01		3 de 6

TABLA DE CONTENIDO

Pág. No.

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE	4
3.	RESPONSABLES DE CUMPLIMIENTO	4
4.	DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS DE MESA DE SERVICIO	5



SC-7328-1



SA-CER 366516





OS-CER 366518



OS-CER 660642



	POLÍTICA DE MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTIÓN TIC'S			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	05/05/2024	GTI05-POL01	01	4 de 6	

1. OBJETIVO

Establecer las políticas para la gestión de los servicios de TI a través del equipo de mesa de servicio, que permitan garantizar la atención oportuna y soluciones confiables de alta calidad.

2. ALCANCE

Este documento establece la política desde el ingreso de los servicios realizados por los canales oficiales a la Mesa de Servicios hasta la finalización y solución de los servicios reportados por los usuarios internos y externos.

3. RESPONSABLES DE CUMPLIMIENTO

Responsable de mesa de servicio: realiza seguimiento y control de las solicitudes que se registran en el aplicativo, cierres masivos, estadísticas, reportes detallados y generales, gestión de solicitudes, incidentes, órdenes de cambio y problemas.

Analistas de primer nivel: funcionarios asignados para el registro de las solicitudes que se realizan vía correo electrónico, telefónico o presencial en el aplicativo de Mesa de Servicio y quien da solución a los servicios de menor complejidad.

Analista de segundo nivel: funcionarios asignados para el seguimiento de solicitudes de carácter más complejo. La labor de este analista es dar solución a cada uno de los servicios transferidos por parte de los analistas de la Mesa de Servicio de primer nivel y quien realiza seguimiento a la solución efectiva de los servicios transferidos al nivel 3.

Analista de tercer nivel: es el especializado o Proveedor que atiende las solicitudes de mayor complejidad asignadas.



SC-7328-1



SA-CER-366516





OS-CER-366518



OS-CER-660642



	POLÍTICA DE MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTIÓN TIC'S			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	05/05/2024	GTI05-POL01	01	5 de 6	

4. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS DE MESA DE SERVICIO

- Todos los servicios deberán ser registrados y documentados en el aplicativo de mesa de servicio y deben tener adjunto el formato respectivo en los casos que aplique.
- Cada analista es responsable del servicio, es el encargado de brindar la atención en los tiempos establecidos. Así mismo, el responsable de la mesa de servicio es el garante de hacer seguimiento.
- La mesa de servicio debe atender y mantener la comunicación con usuarios y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad los incidentes y requerimientos que se reporten de los servicios de TI.
- El usuario al reportar un caso en la mesa de servicio debe suministrar la información completa para la atención de su solicitud y es obligación del analista de la mesa de servicio, solicitar la información complementaria requerida.
- Los analistas de la mesa de servicio deberán atender y solucionar remotamente los incidentes antes de realizar visitas en sitio.
- Los analistas de primer nivel de la mesa de servicio deberán transferir los casos que no estén a su alcance al analista especializado.
- Todos los casos deben ser solucionados por el analista asignado y ser notificado al usuario los avances que se realicen sobre su caso.
- Los incidentes y/o requerimientos serán atendidos cumpliendo los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
- Todos los informes de evaluación mensuales deben incluir indicadores y su análisis.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible dar respuesta al caso en los plazos establecidos, el coordinador del GIT de Apoyo



SC-7328-1



SA-CER-366516





OS-CER-366518



OS-CER-660642



	POLÍTICA DE MESA DE SERVICIO				
	PROCESO:	GESTIÓN TIC'S			
	FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:	
	05/05/2024	GTI05-POL01	01	6 de 6	

Informático autorizará el cambio de estado a “En espera” y definirá los tiempos expresando el motivo de la demora e indicando el plazo de respuesta o el cierre del servicio por no tener solución.

- Los usuarios que reciben la notificación de la encuesta de satisfacción del servicio solucionado deben diligenciarla antes de las 72 horas siguientes al envío, si pasado este tiempo no es contestada, se entenderá como aceptado y su calificación automáticamente será buena.
- La atención de los servicios deberá registrarse por el protocolo de servicio al ciudadano.
- La base de Conocimiento deberá registrar las soluciones efectivas de los casos más frecuentes.
- Las mejores prácticas ITIL serán aplicadas para la gestión de servicios de TI de forma metodológica, para el desarrollo eficaz y eficiente de los requerimientos de la mesa de servicio.

REVISADO POR: Jamir Mosquera Rubio	APROBADO POR: Vilma Yolanda Narváez Narváez
LIDER DE PROCESO GESTIÓN TIC'S	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN COORDINADORA GIT DE PLANEACIÓN