

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para registrar, clasificar, diagnosticar, documentar, escalar y solucionar de manera eficiente y eficaz, las solicitudes generadas por los usuarios internos y externos de la Entidad, de los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante la aplicación de este procedimiento.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de las solicitudes de los usuarios de la Entidad, a través de la herramienta de Gestión autorizada por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y finaliza con la atención de la solicitud.

Aplica para el registro, clasificación, diagnóstico, documentación, escalamiento y solución de solicitudes en sede central y direcciones territoriales.

3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Son parámetros, tiempos y requisitos establecidos para la entrega de productos o servicios de TI a los usuarios internos y externos, con los cuales se medirá la oportunidad de este.
- **Agentes Nivel I (Atención Remota y/o Soporte En Sitio):** Técnico o profesional de la Mesa de Servicios en primera instancia, quien opera en el único punto de contacto Remoto o en sitio y/o escala al especialista del Nivel II, es el que está en contacto directo con el usuario y da solución a las solicitudes.
- **Base de Conocimiento (SKMS):** es un tipo especial de base de datos para la gestión del conocimiento. Provee los medios para la recolección, organización y recuperación computarizada de conocimiento.
- **Base de Datos de la Configuración (CMDB):** Es una base de datos utilizada para almacenar la información de los recursos tecnológicos a lo largo de su ciclo de vida almacenando sus atributos.
- **Backlog:** Una acumulación de trabajo a través del tiempo, en un momento dado, que está en espera de ser realizado o cumplido, es decir incidentes y requerimientos pendientes de solución.
- **Catálogo de Servicio TI:** Son los servicios que la Dirección de Tecnologías de la Información y comunicaciones ofrece a los usuarios finales, para apoyar la solicitud y entrega de los mismos.
- **CI (Configuration ítem/elemento de configuración):** Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI.
- **Ciclo De Vida:** Etapas en la vida de un servicio de TI, define los procesos que hacen posible desarrollar e implementar las mejores prácticas de servicios TI que una organización es capaz de alcanzar.
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Escalamiento:** Mecanismo para agilizar la solución oportuna que puede darse en cualquier etapa del proceso. Ocurre cuando el personal de un Nivel de Soporte transfiere la solicitud hacia el siguiente nivel.
- **Especialista Nivel II:** Profesional vinculado a la entidad que apoya la solución del Ticket o caso generado y escalado a través de la mesa de servicios TI.
- **Especialista o Proveedor Nivel III:** Proveedores de bienes o servicios contratados por la entidad y /o especialistas funcionales que apoyan la solución del ticket o caso.
- **IGAC:** Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
- **Incidente (Im):** Interrupción no planificada o reducción de la calidad de un servicio de TI. También puede ser un fallo en un elemento de configuración que todavía no ha impactado en el servicio.
- **Incidente Hijo:** Es el incidente asociado con un incidente ya registrado (incidente Padre) en la herramienta de Mesa de Servicios con la misma problemática.
- **Incidente Mayor o Padre:** Primer registro de una serie de incidentes relacionados con la misma problemática.
- **Imac:** Inventario, movimientos, acciones de los elementos de configuración.

- **Ingeniero Territorial:** Personal de Soporte que da atención presencial de Nivel I a un ticket o caso en las Direcciones Territoriales.
- **ITIL:** Conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.
- **Lista de Chequeo o checklist:** Son actividades que se realizan para completar una tarea, estas listas se realizan cuando se requiera realizar pruebas antes de escalar una solicitud
- **Matriz RACI:** Es una matriz de asignación de roles y responsabilidades a nivel servicio TI.
- **Mesa de Servicios de TI:** Único punto de contacto entre la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - DTIC y los usuarios para la atención de solicitudes de soporte técnico (Incidencias y Requerimientos), mediante el cual se realiza registro, atención y seguimiento de tickets o casos.
- **Problema (Pm):** Los problemas surgen en respuesta a una o más incidencias que han tenido una solución Temporal más no definitiva.
- **Requerimiento (Rf):** Todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente en un servicio de TI.
- **Rol:** Función que una persona desempeña en un lugar o en una situación.
- **Servicio TI:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente con relación a los bienes informáticos, potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.
- **Ticket o Caso:** El número que identifica el servicio solicitado a la Mesa de Servicios de TI dado por la herramienta gestión.
- **Usuario:** Funcionario, contratista o usuario externo que requiere la atención y lo solicita a través de la Herramienta de Gestión.

4. **NORMATIVIDAD**

- Leyes
 - Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
 - Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
 - Ley 1273 de 2009: "Por la cual se modifica el código penal y se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "De la protección de información y de los datos". Artículo 269D. Daño Informático".
- Normas Técnicas Aplicables
 - NTC-ISO-IEC 27001. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI). Requisitos.
 - NTC-ISO-IEC 27002 - Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Código de práctica para la gestión de la seguridad de la información.
 - NTC-ISO-IEC 27005. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Gestión del riesgo en la seguridad de la información.
- Otras
 - Prácticas internacionales ITIL.

5. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

5.1. **LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS DE TI.**

Los tickets o casos que se canalizan a través de la Mesa de Servicios de TI, serán gestionados mediante las siguientes directrices:

- La Mesa de Servicios de TI es el único punto de contacto con los usuarios internos y externos de la Entidad, para la prestación de los Servicios de TI suministrados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- En el nivel I de la mesa de servicio cuando un ticket o caso registrado no esté dentro del alcance de la Mesa de Servicios de TI, se debe documentar el ticket informándole al usuario que su solicitud no se encuentra dentro del alcance de la DTIC, por este motivo no se le puede brindar solución
- Todo ticket o caso deberá estar asociada al menos a un servicio de TI.
- El soporte técnico que se brinda al hardware solo aplica para los equipos que se han propiedad del IGAC.
- Las solicitudes de soporte que se generen en la Direcciones Territoriales serán asignadas automáticamente por la herramienta de Gestión a los funcionarios o contratistas con labores de informática dentro de la Dirección Territorial, en caso de que no se pueda dar solución se debe escalar a La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en la sede central, con la documentación y acciones realizadas.
- Ante una eventual indisponibilidad de la herramienta de Gestión de la mesa de servicios, se tendrá disponible la línea telefónica 3694100 Ext 91911, 91912 y se llevará el registro de las solicitudes en una hoja en EXCEL llamada Creación de Ticket contingencia.
- Toda solicitud de instalación o desinstalación de software de la Entidad, debe solicitarse a la DTIC a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicios y lo debe realizar el jefe de la Dependencia solicitante o quien sea autorizado para este fin, con la justificación respectiva.
- Mientras el caso no se encuentre solucionado se debe documentar el avance de este.
- Siempre debe quedar registro en la herramienta de Gestión de la mesa de servicio de TI, de la gestión realizada por los niveles de atención (I, II y III).
- Si estando registrada una solicitud de soporte, el usuario solicitante indica por medio de esta, nuevas necesidades no descritas inicialmente, será atendida la solicitud registrada inicialmente y se le informará al usuario que para las nuevas registre un nuevo ticket o caso.
- Si en un ticket o caso, el usuario registra varios requerimientos, el analista nivel I debe analizar si son del mismo tipo, para lo cual deberá crear un nuevo ticket por cada requerimiento, los cuales serán asociados como hijos del ticket registrado por el usuario. En caso de que los requerimientos no sean del mismo tipo se atenderá el primer requerimiento, se documentará el ticket o caso donde se le informará al usuario que debe crear un ticket o caso por cada requerimiento.
- Se deben adjuntar al ticket o caso registrado en la herramienta de Gestión de la mesa de servicio de TI, los soportes necesarios para la atención, así como aquellos derivados de las acciones en procura de la solución, tales como documentos en PDF, imágenes, etcétera
- Un ticket o caso deberá ser cerrado por el analista, en un máximo de tres días hábiles si no se ha tenido respuesta del usuario que registro la solicitud.
- El Nivel I debe evaluar que el ticket cumpla con la documentación requerida para su trámite, después de esto se debe proceder con la verificación de la categorización en la herramienta de Gestión, en caso de no cumplir con la información necesaria, se debe documentar en el ticket o caso solicitando la documentación faltante que debe completar para el trámite.
- Si el Nivel I en soporte remoto, establece que el caso no puede ser atendido por él, deberá documentar en la herramienta el por qué y transferir a Nivel I en sitio.
- En el nivel I y Nivel II se debe analizar el ticket o caso y cuando no sea posible la solución, se debe escalar a los especialistas correspondientes, con la documentación y las evidencias adecuadas del soporte brindado.
- En caso de que la solución presente demora se debe actualizar la documentación sobre los avances de esta en la herramienta de Gestión en cualquier Nivel de Atención.
- En caso de que el usuario se comunique a la Mesa de Servicios de TI requiriendo información, el agente de Nivel I, informa el estado de la solicitud de acuerdo a la gestión realizada por los grupos solucionadores. En el evento en que la solicitud no cuente con la documentación respectiva del grupo solucionador, se procede a registrar el comentario y notificar al responsable del caso.
- El nivel II y nivel III deben entregar al nivel anterior, una lista de chequeo, cuando se requiera realizar pruebas antes de escalar la solicitud y la información que debe contener.



GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS DE TI

Código: PC-GIN-01

Versión: 1

Vigente desde:
29/06/2022

5.2. DISPONIBILIDAD HORARIA y TIPO DE SOPORTE DE LA MESA DE SERVICIO

5.2.1. DISPONIBILIDAD HORARIA

HORARIO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS TIC		
Recepción de solicitud	Ubicación	Horario
Herramienta de Gestión Web de la mesa de servicios	Instalaciones del IGAC en sede central y direcciones territoriales.	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

5.2.2. ORGANIZACIÓN DE ESCALAMIENTO EN LA MESA DE SERVICIO

A continuación, se listan los niveles de Servicio de la Mesa de Servicios y quienes intervienen en cada nivel de atención.

Mesa de Servicio	Nivel I	Nivel II	Nivel III
Sistema Catastral Nacional	Ingeniero	Ingeniero Especialista	Ingeniero Especialistas y/o Funcional
Soporte Técnico Sede Central	Técnicos	Ingenieros Especialista	Proveedores
Soporte Técnico Direcciones Territorial	Técnicos y/o Ingenieros Territoriales	Soporte técnico Sede Central	NA

5.3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

5.3.1. USUARIO SOLICITANTE

Este rol es para quien establece de manera formal un ticket o caso relacionado con uno de los servicios de TI ofrecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Responsabilidades:

- Registrar el ticket o caso en la Mesa de Servicios TI a través de la herramienta de Gestión.
- El usuario debe estar pendiente del seguimiento de la solicitud en la herramienta.
- Allegar la información que se le solicite, para poder continuar con la solicitud
- Confirmar o rechazar la solución brindada por parte de los grupos de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones a su solicitud.
- Evaluar la calidad de la prestación del servicio, por medio de la encuesta de satisfacción.

5.3.2. NIVEL I (REMOTO O EN SITIO)

Este rol representa al técnico, tecnólogo o Ingeniero que ejecuta las actividades de atención de primer nivel, de los servicios ofrecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Es quien mantiene comunicación directa con el usuario y documenta los tickets o casos en la herramienta de gestión disponible en la Entidad.

Responsabilidades:

- Atender y gestionar el caso registrado por el usuario en la herramienta de Gestión de la mesa de servicios, teniendo en cuenta el procedimiento Vigente.
- Asignar y categorizar las solicitudes registradas en la herramienta de Gestión.
- Realizar las actividades de la lista de Chequeo en las solicitudes que se han necesarias, antes de escalar la solicitud.
- Escalar la solicitud al siguiente nivel con la documentación y evidencias realizadas.
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en la herramienta de Gestión.

5.3.3. NIVEL II (ESPECIALISTA)

Este rol pertenece a los profesionales de los grupos especialistas en la administración de servicios, sistemas de Información y administrador funcional de los aplicativos, de los diferentes servicios de TI ofrecidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Responsabilidades:

- Revisar las solicitudes asignadas en la herramienta de gestión, validando su viabilidad y alcance de segundo nivel, para prestar la efectiva atención y ejecución de la solución
- Analizar, solucionar y documentar las actividades realizadas de las solicitudes escaladas o asignadas
- En caso de que no sea posible la solución, desde el segundo nivel, escalar al grupo correspondiente de Especialistas o Proveedores con la documentación y las evidencias adecuadas del soporte brindado.
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en la herramienta de Gestión

5.3.4. NIVEL III (ESPECIALISTA O PROVEEDORES)

5.3.4.1. ESPECIALISTA

Este rol pertenece a los profesionales o funcionales de los grupos especialistas en la administración de los diferentes servicios ofrecidos por la DTIC.

Responsabilidades:

- Revisar las solicitudes asignadas en la herramienta de gestión, validando su viabilidad y alcance de nivel III, para prestar la efectiva atención y ejecución de la solución
- Analizar, solucionar y documentar las actividades realizadas de las solicitudes escaladas o asignadas.
- Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en la herramienta de Gestión

5.3.4.2. PROVEEDORES

Es una persona o empresa que proporciona servicios de TI a la Entidad, con un contrato vigente con acuerdos de niveles de servicio, es el último nivel de escalamiento, el cual se debe escalar a través del supervisor del contrato.

Responsabilidades:

- Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio establecidos en el contrato.
- Entregar manuales, instructivos de acuerdo con el contrato, que servirán para la Base del Conocimiento cuando se termine la garantía.

5.3.5. COORDINADOR DE MESA DE SERVICIOS DE TI

Este rol es responsable de la ejecución y la mejora continua del procedimiento de Mesa de Servicio. Este profesional asegura que el procedimiento se está llevando a cabo y se cumpla.

Responsabilidades:

- Velar por que se cumpla con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los servicios que presta la DTIC.
- Coordinar los recursos humanos asignados de manera que se cumpla con los requerimientos, el tiempo y la calidad.
- Realizar seguimiento permanente a los tickets o casos para garantizar que se atiendan y solucionen oportunamente.
- Reportar inconvenientes al Subdirector de Infraestructura y/o Supervisor del contrato con las posibles soluciones.

- Velar por el cumplimiento de las actividades de los gestores de que conforman la Mesa de Servicios de TI.
- Identificar el problema del ticket o caso para brindar oportunidades de mejora continua de los servicios de TI.
- Proponer documentos para la base del conocimiento y/o entrenamientos, para generar un valor agrado al usuario final.
- Realizar reuniones de seguimiento para generar estrategias que ayuden a mejorar el servicio.
- Presentar y sustentar los informes de Gestión de la Mesa de Servicios.

5.3.6. ADMINISTRADOR DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN

Este rol es responsable de administrar la herramienta de Gestión de la Dirección Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Responsabilidades:

- Incorporar nuevos flujos (procesos), en la herramienta de gestión.
- Garantizar la adecuada actualización en las versiones de la herramienta.
- Brindar soporte para el funcionamiento de la herramienta de gestión de servicio.
- Parametrizar la herramienta de gestión de acuerdo a lo solicitado por la DTIC.
- Parametrizar otras Mesas de Servicios que requiera la Entidad.
- Realizar mantenimiento a la base de datos de la herramienta de gestión.
- Configurar los reportes con los campos y fechas requeridos para la gestión y seguimiento de la Mesa de Servicios TI.
- Generar reportes del cumplimiento en la atención de las solicitudes realizadas en la Mesa de Servicios de TI para su gestión y seguimientos
- Establecer y proponer reportes Gerenciales, semanales, mensuales para toma de decisiones de la Alta Dirección.
- Generar reportes mensuales que solicitan las diferentes áreas de la Entidad para su Gestión.

5.3.7. GESTOR DE INCIDENTES

Este rol es responsable de revisar que los técnicos e Ingenieros que prestan atención en la Mesa de Servicios cumplan con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de los incidentes.

Responsabilidades:

- Realizar seguimiento de los incidentes no resueltos y que no cumplieron los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- Servir como punto de contacto para los incidentes más críticos
- Identificar los incidentes recurrentes
- Generar los informes de incidentes solicitados.
- Desarrollar las oportunidades de mejora para los incidentes que no cumplieron los ANS.
- Informar mensualmente a los subdirectores de la DTIC los incidentes que no cumplieron los acuerdos de nivel de servicio (ANS)

5.3.8. GESTOR DE REQUERIMIENTOS

Este rol es responsable de revisar que los técnicos e Ingenieros que prestan atención en la Mesa de Servicios cumplan con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de los requerimientos.

Responsabilidades:

- Realizar seguimiento de los Requerimientos no resueltos y que no cumplieron los acuerdos de niveles de servicio (ANS).
- Servir como punto de contacto para los Requerimientos más críticos
- Generar los informes de Requerimientos solicitados.
- Desarrollar las oportunidades de mejora para los Requerimientos que no cumplieron los ANS.

- ° Informar mensualmente a los subdirectores de la DTIC los Requerimientos que no cumplieron los acuerdos de nivel de servicio (ANS)

6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Registrar solicitud en la mesa de servicios.	<p>Registra la solicitud de servicio en la herramienta de Gestión de la Mesa de Servicio de TI.</p> <p>Para acceder al aplicativo se debe ingresar a la web: www.igac.gov.co opción soporte informático – GLPI o por la IGANET: Soporte Informático.</p> <p>Escoge el servicio que requiere soporte.</p>	Servidores públicos, contratistas y usuarios externos del IGAC.	Numero de ticket o caso en la Mesa de Servicios de TI.	En caso de no estar disponible la herramienta, establecer contacto con la línea telefónica 3694100 Ext 91911 y 91912 de la mesa de servicio de TI.
2.	Recibir solicitud del usuario.	Realiza la recepción formal del ticket o caso reportada por el usuario.	Agente Nivel I Mesa de Servicios (Subdirección De Infraestructura Tecnológica)	Ticket o caso en la Mesa de Servicios de TI.	<p>Caso 1. Si el ticket o caso se encuentra bajo el alcance de la DTIC, continua con la actividad N° 3.</p> <p>De lo contrario, devuelve la solicitud al usuario, informándole que su solicitud no es del alcance de DTIC, para que este la redireccione, devuelve la solicitud al Nivel I, actividad N° 1.</p> <p>Si el usuario acepta la solución continúe con la actividad N° 6.</p> <p>Caso 2. Si el ticket o caso cuenta con la documentación completa para ser gestionada, el agente de la mesa de servicios continua con la actividad N° 3.</p> <p>Si no tiene la documentación completa informa al usuario, para que realice los ajustes, devuelve a la actividad N° 1.</p>
3.	Gestionar el ticket o caso.	Brinda el soporte técnico, realiza el diagnóstico y en caso que se requiera documenta el caso.	Agente Nivel I Mesa de Servicios (Subdirección De Infraestructura Tecnológica)	Registro de actividades en la herramienta de gestión.	<p>Si el nivel I brindó la solución, se notifica al usuario para su aceptación, si el usuario acepta la solución continua con la actividad N° 6.</p> <p>Si el usuario no acepta la solución vuelve al Nivel I, actividad N° 2.</p> <p>En cualquiera de las dos situaciones mencionadas el usuario contará con un lapso de 3 días hábiles para</p>

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
					<p>responder, de lo contrario ésta cambiará el estado automáticamente a cerrado y continuará con la actividad N° 7.</p> <p>Si el Nivel I no solucionó, se escala al Nivel II para ser gestionada, continua con actividad N° 4.</p>
4.	Gestionar Nivel II.	<p>Verifica y analiza la solicitud de servicio escalada por el Nivel I.</p>	<p>Agente Nivel II Mesa de Servicios (Subdirección De Infraestructura Tecnológica)</p>	<p>Documenta actividades en la herramienta de gestión.</p>	<p>Si el Nivel II brindó la solución, se notifica al usuario para su aceptación y el usuario acepta la solución continua con la actividad N° 6.</p> <p>Si el usuario no acepta la solución vuelve al Nivel I, para iniciar el proceso.</p> <p>En cualquiera de las dos situaciones mencionadas el usuario contará con un lapso de 3 días hábiles para responder de lo contrario ésta cambiará el estado automáticamente a cerrado y continuará con la actividad N° 7.</p> <p>Si no soluciono, se escala al Nivel III para ser gestionada, continua con actividad N° 5.</p>
5.	Gestionar Nivel III.	<p>Verifica y analiza la solicitud de servicio escalada por el Nivel II.</p> <p>Nota: En caso de escalar la solución al proveedor el supervisor del contrato será el responsable de documentar en la herramienta de gestión.</p>	<p>Agente Nivel III Mesa de Servicios (Subdirección De Infraestructura Tecnológica)</p>	<p>Documenta actividades en la herramienta de gestión.</p>	<p>Si la solicitud es con un proveedor verificar la validez de garantía.</p> <p>Tipo de soporte de acuerdo con el contrato.</p> <p>Una vez solucionado el ticket o caso, el supervisor del contrato notifica al usuario para la aceptación, si el usuario acepta la solución continua con la actividad N° 6.</p> <p>Si la solicitud es con un especialista quien solucionó el ticket o caso se notifica al usuario para su aceptación, si el usuario acepta la solución continua con la actividad N° 6.</p> <p>En cualquiera de las dos situaciones mencionadas el usuario contará con un lapso de 3 días hábiles para responder de lo contrario ésta cambiará el estado automáticamente a cerrado y continuará con la actividad N° 7.</p>

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
6.	Realizar cierre.	El usuario realiza el cierre del ticket en la herramienta de gestión	Funcionarios, contratistas y usuarios externos del IGAC.	Cambio de estado ha Cerrado en la herramienta de Gestión.	Si el usuario solicitante rechaza la solución reinicia el proceso en la actividad N° 2 con el Nivel I. Si acepta la solución continua con la actividad N° 7.
7.	Realizar encuesta de satisfacción.	Diligencia la encuesta de satisfacción en la herramienta de gestión. Podrá calificar de 1 a 5 siendo 1 muy insatisfecho y 5 totalmente satisfecho, con el servicio prestado por la mesa de servicios y podrá dar su opinión. Tendrá un periodo de 3 días hábiles para realizar la encuesta, una vez cumplido este periodo se deshabilitará la encuesta.	Servidores públicos, contratistas y usuarios externos del IGAC.	Encuesta diligenciada en la herramienta de gestión.	
8.	Realizar monitoreo y seguimiento al servicio.	Revisan todos los incidentes y requerimientos. Elaboran el seguimiento a los incidentes y requerimientos NO resueltos en la Mesa de Servicios y a los incidentes y requerimientos que NO cumplieron con los ANS establecidos en la herramienta de gestión.	Gestor de Incidentes. Gestor de Requerimientos. (Subdirección De Infraestructura Tecnológica)	Reportes de la herramienta de gestión de incidentes y requerimientos.	Verificar en caso que sea necesario la formulación de acciones correctivas.
9.	Elaborar informes.	Realiza entrega de informes de la gestión de la mesa de servicios con la periodicidad establecida.	Gestor Mesa de Servicios. (Subdirección De Infraestructura Tecnológica)	Informes de gestión para análisis y realizar las acciones de mejora continua.	Verificar la entrega de los informes por parte de los gestores de la mesa de servicios.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. FORMATOS ASOCIADOS

No aplican a este procedimiento.

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
29/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021. 	1

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Hace Parte del proceso Gestión de Sistemas de Información e Infraestructura del subproceso Gestión de Infraestructura. ◦ Se actualiza el procedimiento "Gestión Mesa de Servicios TI", código PC-GIS-01 versión 1 a procedimiento del mismo nombre, código PC-GIN-01, versión 1. ◦ Se actualizan las definiciones de acuerdo con lo utilizado en ITIL ◦ Se actualiza el Procedimiento de Gestión Mesa de Servicios de TI, de acuerdo con las Mejores prácticas de ITIL, esto incluye las políticas de operación, los roles y responsabilidades involucrados en el procedimiento y los puntos de control. ◦ Se incluyen los Gestores de incidentes y Requerimientos, los cuales tienen como responsabilidad el Monitoreo y Seguimiento de los incidentes y requerimientos, entre otros. ◦ Se actualiza las actividades realizadas en la Mesa de Servicios de TI de acuerdo con el diagrama de flujo que soporta el procedimiento. 	
29/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a cambios en la Plataforma Estratégica (actualización del mapa de procesos), nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI tales como: cambios de tipos documentales y nueva codificación por procesos. Emisión Inicial Oficial. ◦ Cambia de Manual de procedimiento "Solicitud y Servicio de Soporte Técnico" código P15000-03/19. V5, versión 5 a Procedimiento "Gestión Mesa de Servicios TI", código PC-GIS- 01, versión 1. ◦ Se deroga parcialmente la circular 096 del 13 de septiembre de 2019. Se incluyen en el procedimiento la descripción de los roles o grupos operativos. ◦ Se relacionan las unidades donde se gestionan las diferentes solicitudes que se reciben en la mesa de servicio TI. 	1

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p>Nombre: Lorena Jeisel Arias Pinzón</p> <p>Cargo: Contratista Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	<p>Nombre: Hazbleidy Rincón Martínez</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	<p>Nombre: Lida Carolina Zuleta Alemán</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Nombre: Urías Romero Hernández</p> <p>Cargo: Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>