
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 1 de 18


OBJETIVO	Proveer a los servidores públicos y contratistas de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia un punto único de contacto mediante el cual se gestionen, resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de tecnología de manera permanente, oportuna y eficiente.
ALCANCE	
Inicia con la comunicación del usuario con la Mesa de Servicio, continua con la gestión de la solicitud y finaliza con el análisis de la información de los servicios prestados.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. • Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. • Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. • Decreto 415 de 2016: Por el cual se adiciona el Decreto Único reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones"; el cual exhorta a las entidades territoriales a adoptar lineamientos que las entidades estatales deben tener en cuenta para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad. • Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 	


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
			Página 2 de 18	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	Solicitud Administración de Usuarios F-GT-285 Solicitud Solución Tecnológica F-GT-192

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio, que establece los tiempos en para solucionar un Servicio. • AGENTE DE MESA: Persona Primer punto de contacto con el usuario que puede solucionar requerimientos Nivel I, vía remota o mediante orientación. • AGENTE DE SITIO: Persona (técnico) de segundo nivel que se desplaza hasta el sitio donde se encuentra ubicado el Usuario Solicitante, a atender la solicitud. • APLICATIVO: Conjunto de programas de computación desarrollados para realizar, en combinación con la actividad humana, tareas o procesos específicos relacionados, en general, con el procesamiento de la información. • CORREO ELECTRONICO: Servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos y que permite a los usuarios solicitar los servicios. • DIAGNOSTICO: Estudio que se le realiza a cada caso, a fin de establecer el procedimiento a seguir para dar solución. • ESCALAR: Traslado de un caso a personal más especializado de acuerdo a la complejidad, previa documentación del mismo. • ESPECIALISTA: Usuario a quien se le designan los casos de acuerdo a la clasificación estipulada en el árbol de categorización de servicios. • HARDWARE: Son las diferentes partes físicas, que interactuando entre ellas nos permite realizar cada uno de los procesos que necesitemos dentro de un elemento de Tecnología. • INCIDENTE: Es toda interrupción o reducción de la calidad no planificada del servicio. La cual afecta a Un grupo, a Varios grupos o a todos los usuarios de la Entidad. Dichas fallas puedes ser reportadas por los usuarios, el equipo del servicio o por alguna herramienta de monitorización de eventos.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT-1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
			Página 3 de 18	

- **INTRANET:** Es la Red interna de la Entidad, la cual está conformada por estándares de Internet, en la que todos los equipos que se encuentran conectados a esta, reciben uno o varios servicios permitidos de acuerdo a las políticas de Seguridad.
- **MESA DE SERVICIOS:** Punto de contacto donde se reciben las solicitudes de servicio de tecnología y Sistemas de la información relacionadas con registrar, escalar, hacer seguimiento y solucionar los requerimientos de servicios solicitados y servicios atendidos.
- **NIVEL DE SERVICIO:** Es la escalabilidad que tiene cualquier tipo de solicitud dirigida a la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la información que involucre componente tecnológico (hardware o software).
- **PROBLEMA:** Categorización de un caso si ha sido reportado como mínimo 20 veces.
- **Recepción de Solicitud del Servicio:** Hace referencia a toda solicitud registrada a través del aplicativo de la mesa de Servicios que implique: solicitud de préstamo, asignación y traslado de equipos de cómputo, telefonía o video, actualizaciones, cambio de versiones, cambios de claves, creación de usuarios, solicitud de visitas técnicas para sedes, apoyo técnico, Requerimiento, Incidente, Problema ... etc...
- **REMOTO:** Atención desde la Mesa de Servicios por parte de un Agente de Mesa a un punto equidistante de la Entidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es toda solicitud de servicios planeada que se desarrolla a través de la Mesa de Servicios.
- **SOFTWARE:** Son las aplicaciones que permiten a los usuarios llevar a cabo una o varias tareas específicas, en cualquier campo susceptible de ser automatizado.
- **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Sistema de información se define como un conjunto de procedimientos (coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos) interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones y el control de la Entidad.
- **TICKET:** Número de Registro que se informa a usuario solicitante de un servicio y al agente que atenderá dicho servicio, el cual avisa que hay una gestión en curso.
- **USUARIO:** Son todos los empleados, contratistas, consultores, trabajadores temporales y cualquier otra persona o entidad que utilice los recursos tecnológicos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 4 de 18
			30/08/2019	

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud de servicios de Tecnología o Sistemas de Información debe ser radicada por cualquiera de los 3 canales dispuestos para tal fin: correo electrónico soporte.tecnico@scj.gov.co, línea telefónica 3779595 extensión 1100 y aplicativo Teams.
- El horario de atención de la mesa de ayuda es de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, sábados y domingos de 8:00 am a 12:00 pm.
- Toda solicitud radicada a mesa de servicio tiene asociado un número de radicado generado por la Herramienta de mesa de servicio que permite su seguimiento y trazabilidad.
- La mesa de servicio está compuesta por niveles, de acuerdo con la complejidad y especialidad del tema a resolver: El primer nivel establece el primer contacto con el usuario remoto y presta orientación y/o asistencia dentro de su alcance relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. El segundo nivel presta un servicio presencial de asistencia dentro de su alcance relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, entre otros. El nivel tres presta servicio especializado a través de los profesionales competentes, según corresponda la tipología del caso a atender. El nivel cuatro presta servicio en eventos en los que se requiere escalar la solicitud a proveedores o entes externos que no pudieron ser resueltos en nivel 1, 2, o 3.
- La mesa de servicio de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia está conformada por los siguientes roles:
 - Agentes de Mesa: Personal que se encarga de realizar la recepción de solicitudes e incidentes y gestionar en remoto.
 - Agentes de Sitio: Personal que se encarga de gestionar de forma presencial los incidentes y requerimientos de los usuarios.
 - Agentes Office 365 y antivirus: Persona especializada en temas relacionados con capacitaciones y estrategias de uso de office 365 y herramientas de antivirus.
 - Agentes de Inventarios: Persona que se encarga de la administración de los inventarios tecnológicos
 - Especialistas nivel 3 y 4: Profesionales especializados de los grupos de trabajo al interior de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.
- Coordinador de Mesa de Servicio: Persona encargada de administrar, coordinar y realizar seguimiento a los temas de la mesa de servicio; así como de la generación de informes y análisis de la calidad del servicio prestado
- El usuario deberá suministrar la información necesaria y detallada del incidente o solicitud, con los adjuntos necesarios para poder darle una gestión satisfactoria.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 5 de 18

- La Mesa de Servicio define los incidentes como una interrupción no planificada del servicio, mientras que los requerimientos representan solicitudes de servicios que pueden y deben ser planeados para una mejor ejecución de las labores.
- Una vez finalizado el servicio, el sistema enviara la encuesta de satisfacción de servicio, la cual estará disponible para que el usuario la diligencie hasta en un máximo de 3 días hábiles, en caso de no realizarlo la herramienta procederá con el cierre automático del caso clasificándolo como satisfactorio.
- Los casos que sean calificados como no satisfactorios por el usuario, el Coordinador de Mesa de Servicio deberá evaluar el servicio prestado y de acuerdo a su análisis retroalimentar al agente y re-aperturar el caso o justificar al usuario el procedimiento realizado.
- La herramienta de mesa de servicio suministra los datos estadísticos del servicio prestado durante el mes, con los cuales se analizara la calidad del servicio y la gestión por parte de los involucrados, con el fin de realizar seguimiento y mejoramiento continuo al procedimiento.

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver Matriz de Indicadores

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1.	Comunicación del usuario Solicitud del usuario	Analizar caso	Análisis del caso teniendo en cuenta la necesidad y los datos suministrados por el usuario, de esta manera se procede a determinar si se trata de una solicitud nueva o de una consulta de seguimiento de un caso ya	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Solicitud del usuario analizada

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 6 de 18
			30/08/2019	

	Información faltante del caso		generado. Adicionalmente se determina si la información suministrada por el usuario es suficiente en cuanto a la naturaleza de la solicitud.				
	Solicitud del usuario analizada	¿Nuevo caso o seguimiento?	Nuevo caso: Continúa en el punto de decisión "¿Información Insuficiente?" Seguimiento: Continúa en actividad 2.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Nuevo caso Seguimiento de caso
2.	Seguimiento de caso	Solicitar número de Ticket y consultar en aplicativo	Solicitar al usuario el número de ticket asociado al caso del cual requiere realizar seguimiento. El agente procede a consultar el caso en la herramienta de mesa de servicio	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Consulta en herramienta de mesa de servicio el número de ticket
3.	Consulta en herramienta de mesa de servicio el número de ticket	Realizar Seguimiento al caso	De acuerdo con la información documentada en la herramienta de mesa de servicio sobre el caso y las personas que lo han atendido, se realiza seguimiento a la solicitud	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Seguimiento del caso solicitado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:


Atención de Servicios de Tecnología

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 7 de 18

			con el agente que actualmente tiene asignado el caso.				
4.	Seguimiento del caso solicitado	Comunicar estado del caso	Informar al usuario el estado del caso de tal manera que se brinde información oportuna y veraz.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Información del estado del caso entregada al usuario
5.	Orientación al usuario Información del estado del caso entregada al usuario	Catalogar "Informativo"	Se procede a catalogar el caso en la herramienta de mesa de servicio como "Informativo".	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Catalogación del caso como "informativo"
6.	Catalogación del caso como "informativo". Respuesta de la Dirección Técnica	Documentar en aplicativo y completar caso	Documentar detalladamente cómo se gestionó el caso y cuáles fueron los resultados en la herramienta de mesa de servicio. Posterior se completa caso en el mismo aplicativo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Documentación de la gestión del caso y cierre del mismo en herramienta de mesa de servicio
7.	Documentación de la gestión del caso y cierre del	Capturar encuesta de satisfacción del servicio	El sistema envía de manera automática la encuesta de satisfacción del servicio. El usuario tiene la opción de diligenciar la	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Envío de Encuesta de satisfacción del servicio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 8 de 18

	mismo en herramienta de mesa de servicio		encuesta que le llega por medio de correo electrónico durante los siguientes 3 días hábiles, la cual es almacenada en el servidor para posteriormente ser consultada por el administrador de la herramienta. En caso del que el usuario no conteste la encuesta, esta se dará por satisfactoria. Finaliza el procedimiento				Fin del Procedimiento
	Nuevo caso	¿Información Insuficiente?	No: Continúa en la actividad 8. Si: Continúa en el punto de decisión "¿La solicitud es procedente?"	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Verificación de la información de la solicitud con el fin de conocer si es suficiente para la atención del caso	Caso con Información Suficiente Caso con Información faltante
8.	Caso con Información faltante	Solicitar más información al usuario	Indagar al usuario sobre la solicitud realizada, se le solicita completar solicitud con mayores detalles o evidencias al respecto.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Información faltante del caso Respuesta del usuario con información faltante



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Atención de Servicios de Tecnología

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 9 de 18

	Respuesta del usuario con información faltante	¿El usuario remite información faltante?	Si: Regresa a actividad 1. No: Fin del procedimiento	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Información faltante del caso Finalización del procedimiento
	Caso con Información Suficiente	¿La solicitud es procedente?"	No: Continúa en actividad 9. Si: Continúa en actividad 10.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Solicitud procedente Solicitud no procedente
9.	Solicitud no procedente	Comunicar al usuario no procedencia de la solicitud	Informar al usuario los motivos de la no procedencia de la solicitud realizada. Fin del procedimiento.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Información brindada al usuario Finalización del procedimiento
10.	Solicitud procedente	Registrar caso en aplicativo	Registrar caso en la herramienta de mesa de servicio, en donde se especifican datos básicos del usuario como nombre, dependencia y descripción detallada de la solicitud.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Nueva solicitud registrada en herramienta Número de Ticket generado por la herramienta de mesa de servicio
11.	Número de Ticket generado por	Comunicar Número de Ticket a Usuario	Se le informa al usuario por el medio que nos contactó el número único de ticket generado por el	Dirección de Tecnologías y	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1	Ticket informado al Usuario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Atención de Servicios de Tecnología

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 10 de 18

	la herramienta de mesa de servicio		aplicativo con el cual podrá hacer seguimiento de su caso.	Sistemas de la Información			
	Solicitud del usuario analizada Nueva solicitud registrada en herramienta	¿Es un requerimiento Locativo?	En caso de que sea un requerimiento Locativo, se analiza si la solicitud del usuario es una solicitud que afecta una locación propia o una locación arrendada para proceder con el respectivo escalamiento al área encargada de la solución. Si: Continúa en Punto de decisión "¿Locación propia o en arriendo?" No: Continúa en Actividad 14.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Requerimiento Locativo Requerimiento No Locativo
	Requerimiento Locativo	¿Locación propia o en arriendo?	Locación propia: Continúa en Actividad 9. Locación en Arriendo: Continúa en Actividad 10.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Locación Propia Locación en Arriendo
12.	Locación Propia	Escalar a Recursos Físicos	Escalar caso a la persona a cargo de la dependencia de Recursos Físicos por medio de la herramienta de mesa de servicio. Dicha persona en su momento, posterior a	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:

Atención de Servicios de Tecnología

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 11 de 18

			solucionar la solicitud, procederá a documentar y cerrar caso. Fin del procedimiento.				
13.	Locación en Arriendo	Escalar a Dirección Técnica	Escalar con la persona a cargo de la dependencia de técnica por medio de un correo electrónico. La solicitud queda en espera hasta que se reciba el correo por parte del área de técnica y se procede a cerrar caso adjuntando como evidencia el correo enviado. Esperar hasta que el área de respuesta a la solicitud. Regresar a la actividad 6.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Respuesta de la Dirección Técnica
14.	Requerimiento No Locativo	Definir Categoría	Definir categoría adecuada de acuerdo con la solicitud realizada por el usuario. Se debe analizar si está asociada a una consulta u orientación acerca de algún tema, un requerimiento o un incidente.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Análisis de categoría asociada al caso
	Análisis de categoría asociada al caso	Categoría: ¿Orientación, Requerimiento o Incidente?	Orientación: Continúa en actividad 15. Requerimiento: Continúa en punto de decisión "¿Requerimiento necesita de Formato?"	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Orientación Requerimiento Incidente



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Documento:

Atención de Servicios de Tecnología

Código:

PD-GT- 1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Fecha de Vigencia:

30/08/2019

Página 12 de 18

			Incidente: Continúa en actividad 19.				
15.	Solicitud procedente Orientación. Necesidad de formato. Formato incompleto.	Dar orientación al Usuario	Orientar al usuario de acuerdo con la información que el requiere: ya sea si su solicitud fue realizada para consultar, o si no fue procedente, o si no tiene el formato completo o está mal diligenciado y requiere información de cómo debería realizarlo. El objetivo es comunicar al usuario de manera efectiva el proceder de la mesa de servicios, o la forma cómo se requiere se radiquen los formatos anexos a la solicitud. Regresar a actividad 5.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Orientación al usuario.
	Requerimiento	¿Requerimiento necesita de Formato?	Si: Continúa en punto de decisión "¿Usuario Tiene Formato?" No: Continúa en actividad 17.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Necesidad de Formato
	Necesidad de Formato	¿Usuario Tiene Formato?	Si: Continúa en actividad 16. No: Regresa a actividad 15.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Formato del usuario. Necesidad de formato.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

Proceso:

Gestión de Tecnologías de la
Información

Código:

PD-GT- 1

Versión:

2

Fecha Aprobación:

12/05/2017

Documento:


Atención de Servicios de Tecnología

Fecha de Vigencia:


30/08/2019

Página 13 de 18


16.	Formato del usuario	Validar diligenciamiento de Formato	Validar que el formato suministrado por el usuario este correctamente diligenciado en cada uno de sus campos de acuerdo a las instrucciones del mismo.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Análisis de formato
	Análisis de formato	¿Formato completo?	SI: Continúa en actividad 17. No: Regresa a actividad 15.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Formato completo. Formato incompleto.
17	Formato completo	Catalogar "Requerimiento"	Catalogar la solicitud en la herramienta de mesa de servicio como "Requerimiento", para de esta manera enrutar el caso adecuadamente para su respectiva gestión.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Catalogación del caso como "requerimiento" en herramienta de mesa de servicios.
18.	Catalogación del caso como "requerimiento" en herramienta de mesa de servicios.	Gestión de Requerimientos	Ejecución del procedimiento "Gestión de Requerimientos" que tiene como objetivo atender las peticiones de los usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios de estándar de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Ejecución procedimiento "Gestión de Requerimientos"

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 14 de 18


19.	Incidente	Catalogar "Incidente"	Catalogar la solicitud en la herramienta de mesa de servicio como "Incidente", para de esta manera enrutar el caso adecuadamente para su respectiva gestión.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico - Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Catalogación del caso como "Incidente" en herramienta de mesa de servicios.
20.	Catalogación del caso como "Incidente" en herramienta de mesa de servicios.	Gestión de Incidentes	Ejecución del procedimiento "Gestión de Incidentes" que tiene como objetivo recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio minimizando el impacto negativo en la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia de manera que la calidad y disponibilidad se mantengan.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Técnico -Agente Mesa de Servicio Nivel 1		Ejecución procedimiento "Gestión de Incidentes"
21.	Resultado de Encuesta de satisfacción del servicio	Revisar resultado de Encuesta	Revisar y analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de servicio realizadas por los usuarios solicitantes de manera que identifique el estado de percepción final del servicio.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio	Verificación de la percepción del servicio por el usuario	Análisis encuesta de servicio

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT-1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 15 de 18

	Análisis encuesta de servicio	¿Encuesta Satisfactoria?	<p>Sí: Continúa en "Evento de tiempo: Actividad Mensual"</p> <p>No: Continúa en Actividad 22.</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio		<p>Encuesta satisfactoria</p> <p>Encuesta no satisfactoria</p>
22.	Encuesta no satisfactoria	Analizar caso	En caso de que la encuesta realizada por parte del usuario no sea satisfactoria, se revisa en detalle cómo se gestionó el caso y se valida si el procedimiento fue procedente o no por parte de los agentes que gestionaron el caso.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio	Verificación del servicio gestionado por la mesa de servicio	Caso no satisfactorio analizado
	Caso no satisfactorio analizado	¿El procedimiento fue procedente?	<p>No: Continúa en actividad 23.</p> <p>Sí: Continúa en actividad 25.</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio		<p>Gestión del Caso no satisfactorio procedente</p> <p>Gestión del Caso no satisfactorio No procedente</p>
23.	Gestión del Caso no satisfactorio No procedente	Reabrir caso	Reapertura del caso para que se le dé la gestión adecuada en una segunda instancia.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio		Reapertura del caso no satisfactorio


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 16 de 18
			30/08/2019	

24.	<p>Reapertura del caso no satisfactorio</p> <p>Caso no satisfactorio analizado</p>	Retroalimentar al agente	<p>Se le informa al agente que cerro el caso de manera no adecuada que debe proporcionar nuevamente una solución al caso indicándole la manera correcta de la gestión requerida. En esta nueva oportunidad la gestión debe ser efectiva y debe seguir los lineamientos de la mesa de servicio. A esta nueva tarea el coordinador debe hacer seguimiento.</p> <p>Regresa al punto de decisión "Categoría: ¿Orientación, Requerimiento o Incidente?"</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio		Agente retroalimentado
25.	Gestión del Caso no satisfactorio procedente	Generar respuesta al usuario	<p>Generación de respuesta al usuario informándole en detalle por qué la solución gestionada por los agentes de la mesa de servicio fue procedente de acuerdo al caso y a los procedimientos establecidos para tal fin.</p>	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio		Respuesta al usuario

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT-1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
				Página 17 de 18

		Evento de tiempo: Actividad Mensual	Primeros 10 días del mes siguiente.				
26.	Encuesta satisfactoria Encuesta no satisfactoria	Analizar información de Servicio	Análisis de la información y estadísticas generada por el aplicativo para encontrar las posibles falencias o fallas de la gestión de los casos y establecer mejoras a la gestión, así como generar un reporte en el cual se indiquen las estadísticas sobre las categorías, incidentes y requerimientos generados en el mes para análisis y gestión de la Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información.	Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	Profesional - Coordinador Mesa de Servicio		Información del servicio gestionado por la Mesa de Servicios

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	12/05/2017	Documento Original

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Gestión de Tecnologías de la Información	Código:	PD-GT- 1
	Documento:	Atención de Servicios de Tecnología	Versión:	2
			Fecha Aprobación:	12/05/2017
			Fecha de Vigencia:	30/08/2019
			Página 18 de 18	

2	30/08/2019	Se rediseña procedimiento. Cambio en Objetivo, alcance, normatividad, definiciones, políticas de operación y descripción de actividades. Se elimina diagrama de flujo
---	------------	--

ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	Sofia Elizabeth Gómez Muñoz	Martha Yanira Rincón Galvis Marcela Senestrari Castro	Andres Javier Solorzano Ulloa
CARGO	Contratista – Ing. Calidad	Profesional Universitario Contratista Líder Operativo MIPG	Director de Tecnologías de Información
FIRMA	