



# Función Pública



## Guía Aplicación Mesa de Servicio: Agente de Servicio Agente de Servicio

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 03  
Septiembre 2024



# Función Pública

Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio
1	2019-01-01	Inicio de la guía
2	2020-10-07	Actualización imagen institucional
3	2024-09-26	Cambio de imagen institucional, ingreso de objetivos, revisión de toda la guía y cambios sobre la aplicación



# Función Pública

## Contenido

1. Introducción .....	4
2. Propósito .....	4
3. Objetivo .....	4
4. Objetivos secundarios.....	4
5. Glosario .....	5
6. Prestación del Servicio .....	6
7. Asignación Incidencias/Peticiones .....	7
8. Acceder a la incidencia/petición.....	7
8.1 Desde las instalaciones de la Función Pública .....	7
8.2 Fuera de las instalaciones de la Función Pública. ....	8
9. Seguimiento de incidencias/peticiones .....	9
10. Estados de las Incidencias / peticiones .....	9
11. Consulta de incidencias/peticiones.....	13
12. Asignar una incidencia o petición .....	18
13. Rechazar una incidencia/petición .....	19
14. Gestión de la Incidencia o Petición.....	20
14.1 Pestaña Resumen: .....	20
14.2 Pestaña General: .....	21
14.3 Pestaña Investigación: .....	23
14.4 Pestaña Cierre: .....	25
14.5 Pestaña Información Adicional: .....	25
15. Preguntas al Usuario.....	26
15.1 Correos desde la aplicación .....	27
15.2 Soporte Remoto (Solo para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) .....	28
16. Salir de la Aplicación .....	28



# Función Pública

Grafica 1. Ingreso a la Mesa de Servicio desde las instalaciones DAFP.....	8
Grafica 2. Ingreso a la Mesa de Servicio desde fuera de las instalaciones DAFP.....	8
Grafica 3. Ingreso Identificación.....	9
Grafica 4. Ciclo de vida de las Incidencias.....	10
Grafica 5. Icono de ayuda.....	17
Grafica 6. Consulta de ayuda.....	17
Grafica 7. Asignación incidencia o petición.....	18
Grafica 8. Rechazar una incidencia/petición.....	19
Grafica 9 Resumen.....	21
Grafica 10. Pestaña General.....	22
Grafica 11.Pestaña Investigación.....	24
Grafica 12. Pestaña Cierre.....	25
Grafica 13. Pestaña Información Adicional.....	26
Grafica 14.Preguntas al Usuario.....	26
Grafica 15.Correos desde la aplicación.....	27
Grafica 16. Salir de la Aplicación.....	28



# Función Pública

## 1. Introducción

Esta guía describe los pasos primordiales para hacer uso del Módulo ServiceDesk de la Aplicación Mesa de Servicio de la Función Pública, para prestar el servicio de soporte recepcionando, gestionando y solucionando las incidencias/peticiones que, dentro de su cobertura, presenten los usuarios

## 2. Propósito

es una herramienta diseñada para los agentes de servicio al cliente que trabajan en una mesa de servicio. Esta guía tiene varios propósitos esenciales como lo es estándar de procedimientos, mejora de la eficiencia, calidad del servicio, comunicación interna entre otras

## 3. Objetivo

Mantener un marco estructurado y estandarizado ServiceDesk de la Aplicación Mesa de Servicio, que permita a los agentes de servicio gestionar y resolver las solicitudes incidencias, peticiones de los usuarios de manera eficiente, consistente y con alta calidad y profesionalismo.

## 4. Objetivos secundarios

Reducir el tiempo de respuesta y solución de incidentes al proporcionar a los agentes acceso rápido a la información y mejorando así la eficiencia al servicio.

Mantener altos estándares de calidad en la atención al usuario mediante el seguimiento de mejores prácticas y políticas establecidas en la entidad así dando calidad en el servicio.

Proveer la revisión y mejora continua de los procesos y prácticas de la mesa de servicio, basándose en la retroalimentación y análisis de desempeño.

Mejorar la experiencia del usuario al proporcionar un servicio eficiente, eficaz llevando a si satisfacción al usuario final.

## 5. Glosario

**Agente de Servicio:** Persona que hace contacto con el usuario para proporcionar la resolución a sus incidencias/peticiones reportados o problemas detectados. Se cuenta con agentes de primer nivel encargados de la atención en primera instancia y, de segundo nivel quienes realizan una atención especializada, de acuerdo al servicio.

**Aplicación Mesa de Servicio:** Es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias/peticiones y problemas que ingresen por los canales y para los servicios que defina la Función Pública.

**ANS:** Acuerdo de Niveles de Servicio, que establecen las condiciones para la prestación de un servicio.

**Base de Datos de Conocimiento:** Colección de información para la resolución de incidencias y peticiones. Esta información se almacena en forma de artículos, se clasifica en categorías y es consultada tanto por los usuarios como autoayuda, como por los Agentes de Servicio para la resolución de incidencias/peticiones. Se consulta en el Portal de Usuarios.

**Incidencia:** Es un evento que no forma parte del funcionamiento estándar de un servicio y puede causar la interrupción del funcionamiento normal o la reducción de la calidad de un servicio. Por ejemplo, las fallas en los equipos de cómputo, en el acceso a la red, internet, etc.

**Mesa de Servicio:** Punto único de contacto entre los usuarios finales y la organización, con la función de atender y/o despachar las soluciones para las solicitudes de servicio (incidentes o peticiones); se encuentra conformada por técnicos y profesionales o agentes de servicio, para la atención de acuerdo al servicio.



## Función Pública

**Petición:** Corresponde a otros servicios solicitados, como apoyos, respuestas sobre funcionalidades de la aplicación respectiva, suministro de información, etc., y que no corresponde a una falla o error.

**Plantilla:** Las plantillas permiten solicitar servicios específicos donde se requiere suministrar determinada información para tramitarlo.

**Portal de Usuarios:** El portal de usuarios es un sitio web que permite centralizar la comunicación entre los usuarios que notifican incidencias/peticiones y los agentes de servicios que las atienden.

**ProactivaNET:** Es una aplicación informática creada por Espiral MS de España, que facilita la gestión de incidencia y peticiones desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas. Con esta aplicación, se soporta la Mesa de Servicios de la Función Pública, también administra el Inventario de Tecnología y permite prestar soporte técnico remotamente.

**Problema:** Es una condición identificada con frecuencia como resultado de múltiples incidentes que presentan síntomas comunes, también puede corresponder a un incidente aislado de importancia significativa. Los problemas buscan localizar la causa raíz, encontrar la mejor solución posible y por ende reducir la ocurrencia de dichas incidencias evitando las interrupciones en la prestación del servicio.

**TI:** Abreviatura de Tecnología de la información.

## 6. Prestación del Servicio

La Mesa de Servicio atiende a los usuarios de aquellos servicios que se encuentren definidos en su cobertura. Además de sus usuarios internos, para la Función Pública, los usuarios también pueden ser Entidades Públicas, servidores públicos y/o ciudadanos, dependiendo del servicio cubierto.



## Función Pública

La Mesa de Servicio Dispone de varios canales para la gestión de las incidencias y peticiones de los usuarios. Para el acceso de los usuarios internos se tiene definido como único canal el Portal de Usuarios. Para los externos se ha habilitado el canal de Email con una cuenta por servicio.

Usted como Agente de Servicio trabajará en el módulo de Gestión de Incidencias/Peticiones, el cual permite la creación, escalado, resolución y cierre de todas las incidencias y peticiones que se registren mediante ProactivaNET ServiceDesk.

### 7. Asignación Incidencias/Peticiones

Cuando ingresa una incidencia o petición ya sea por el Portal de Usuarios o mediante el correo electrónico, entra en estado Nueva, sin embargo, la aplicación corre un proceso cada cinco (5) minutos y asigna estos a los agentes de servicio que correspondan, según el servicio, categoría o criterio previamente configurado, pasándola a estado Asignada. Una vez asignada, usted recibirá un correo electrónico (El servicio de correo electrónico es independiente de la Aplicación de Mesa de Servicio ProactivaNET, por lo que su disponibilidad no depende de la Aplicación; se sugiere al Agente de Servicio que monitoree permanentemente su bandeja de incidencias/peticiones).

### 8. Acceder a la incidencia/petición

#### 8.1 Desde las instalaciones de la Función Pública

Ingrese al módulo de ServiceDesk, digitando la siguiente dirección en su navegador:

<http://proactivanet/proactivanet/servicedesk>.



Grafica 1. Ingreso a la Mesa de Servicio desde las instalaciones DAFP.



Fuente: DAFP

## 8.2 Fuera de las instalaciones de la Función Pública.

Para ingresar al módulo de ServiceDesk fuera de las instalaciones de la Función Pública (únicamente para Agentes de Servicio y usuarios autorizados), se debe digitar la siguiente dirección en el navegador: <http://servicedesk.dafp.gov.co>.

Grafica 2. Ingreso a la Mesa de Servicio desde fuera de las instalaciones DAFP.



Fuente: DAFP.

Grafica 3. Ingreso Identificación.



Es necesario identificarse

Iniciar sesión en: <http://servicedesk.dafp.gov.co>

Nombre de usuario:

Contraseña:

Guardar contraseña

Fuente: DAFP.

Si el sistema le solicita usuario y contraseña, se debe digitar su usuario con dominio de Microsoft y contraseña de red.

## 9. Seguimiento de incidencias/peticiones

El usuario recibe un correo de notificación, donde se indica la creación de la incidencia/petición y se le informa el número consecutivo asignado o número del requerimiento.

El usuario puede consultar en cualquier momento el estado o acciones publicadas de su incidencia/petición en el apartado “Mis Incidencias” en su Portal de Usuarios; cada uno de los estados es un enlace que, con un clic, mostrará las incidencias en dicho estado.

## 10. Estados de las Incidencias / peticiones

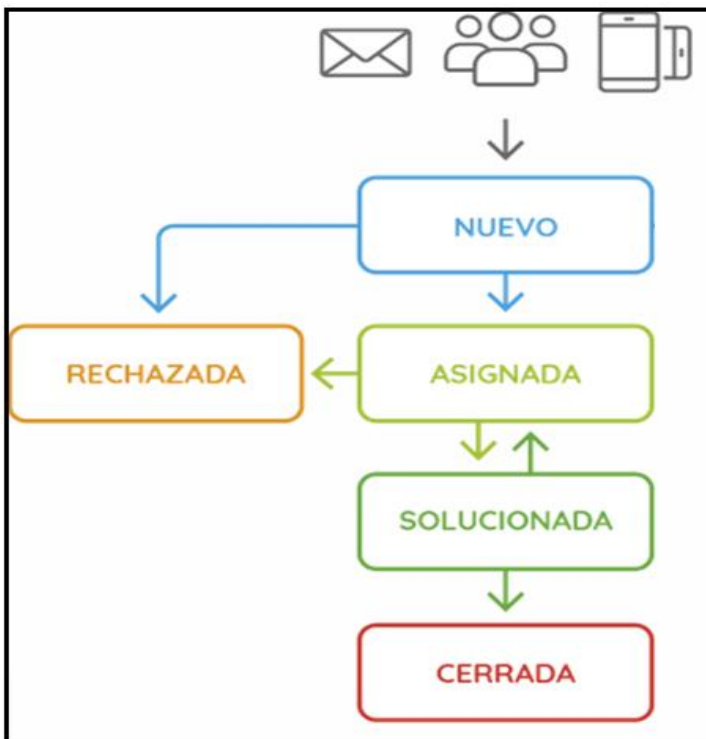
La aplicación de Mesa de Servicio ProactivaNET, permite realizar una Gestión de incidencias y Peticiones diferenciada asumiendo que se denomina incidencias (Incident) a

las incidencias reales motivadas por fallos en el servicio y petición (Request) a las demandas de servicio.

Las incidencias/peticiones pasan por un ciclo de vida desde que son registradas en el sistema como nuevas hasta que se resuelven y el usuario que las notificó confirma la validez de la solución propuesta por los Agentes de Servicio.

Para cada uno de los cambios de estado dentro del ciclo de vida de las incidencias/peticiones es necesaria es realizar una anotación del técnico que está trabajando sobre ellas.

Grafica 4. Ciclo de vida de las Incidencias



Fuente: propia



## Función Pública

Tabla 1 Estado de la Incidencia/petición

ESTADO	DESCRIPCIÓN
<b>Nueva</b>	Cuando la incidencia/petición recién ha sido registrada en el sistema y le es asignado el consecutivo.
<b>Asignada</b>	Cuando la incidencia/petición es escalada al responsable que corresponda de acuerdo a la categoría indicada. Este proceso es automático. En este paso es donde usted recibe un correo indicándole que le ha sido asignada una incidencia o petición.
<b>Resuelta</b>	Cuando usted da la solución y la incidencia/petición queda a la espera de confirmación por parte del usuario. El usuario recibe un correo de notificación.
<b>Rechazada</b>	Cuando la incidencia/petición no cumple con el procedimiento establecido o no se encuentra dentro del alcance de los servicios prestados. Usted la pasa a este estado anotando previamente la justificación
<b>Cerrada</b>	Cuando finaliza la atención, previa confirmación del usuario de la solución recibida si tiene acceso al portal de usuario o, automáticamente luego del tiempo definido por la administración. Puede incluir el diligenciamiento de la encuesta de Medición del Servicio (si aplica).

Fuente: DAFP.

Dentro de los estados se encuentran subestados, los cuales permiten definir estados “especiales” que pueden generar una parada de reloj y/o una ampliación de la fecha estimada de resolución del ANS. A continuación, los Subestados actuales; la creación de los mismos depende de la dinámica de la operación y las necesidades:

Tabla 2 Subestados

ESTADO-SUBESTADO	DESCRIPCIÓN
<b>Pendiente Respuesta del Usuario</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se depende de alguna información por parte del usuario para continuar con la atención del requerimiento. La asignación de este subestado es automática cuando se envía pregunta al usuario. Detiene el reloj.
<b>Pendiente Proveedor Externo</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se depende de respuesta de algún proveedor, por ejemplo, cambios de piezas, o el escalamiento porque es un tema que solo el tercero puede resolver. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el reloj.



## Función Pública

<b>Reportada a otra dependencia</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando depende de la gestión de otra dependencia para continuar o finalizar la atención del requerimiento. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el Reloj
<b>En Comité Técnico de T.I.</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se depende de la gestión del Comité Técnico de T.I. para continuar o finalizar la atención del requerimiento. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el reloj.
<b>En Comité de Control de Cambios</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se depende de gestión del Comité de Gestión de Cambios para continuar o finalizar la atención del requerimiento. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el reloj.
<b>En Revisión / Mantenimiento del Dispositivo</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se encuentra en revisión y/o mantenimiento el dispositivo, por parte del personal de Soporte Técnico. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el reloj.
<b>En Atención</b>	Indica que el Técnico/Responsable/Profesional de T.I. ya hizo una primera atención a la incidencia o petición. Este subestado es informativo y no detiene el reloj.
<b>En Desarrollo de SW</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando entra en etapa de desarrollo. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el reloj.
<b>En Validación</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando termina etapa de pruebas y se hace entrega al funcional. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. No detiene el reloj
<b>En Pruebas</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando entra en etapa de pruebas. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. No detiene el reloj
<b>Con Respuesta del Usuario</b>	Subestado que se asigna al recibir respuesta del usuario del usuario. La utilización de este subestado es automática cuando el usuario contesta la pregunta. No detiene el reloj
<b>En Aplicación en Pre-producción</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se está ejecutando la aplicación de un paquete de SW en el ambiente de Pre-producción. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. No detiene reloj.



## Función Pública

<b>Aprobada – Paso a Producción</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando son aprobadas para aplicar en el ambiente de producción. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. No detiene el reloj,
<b>Aceptada - Aplicada</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado cuando se ha confirmado el paso a producción y se ha verificado como exitoso. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. No detiene el reloj.
<b>Pendiente para Asignar a Proveedor</b>	Las solicitudes se pasan a este subestado para aquellas incidencias que requieren que el área Funcional de Empleo Público de aval de asignar las incidencias y/o requerimientos al proveedor cuando den solución. La utilización de este subestado es manual tanto para asignarlo como para retirarlo. Detiene el reloj.

Fuente: DAFP.

### 11. Consulta de incidencias/peticiones



Hay varias maneras de consultar o acceder a las incidencias, usted puede utilizar la que más se le facilite:



- Panel Inicial



Muestra un resumen de los elementos que aplican a cada Agente de Servicio que lo consulta dependiendo del rol o roles que posea y de los módulos disponibles.



- Controles comunes en el Panel Inicial


En la parte inferior del formulario encontrará los botones para la generación de nuevas incidencias/peticiones, incidencias/peticiones a partir de plantillas, Problemas y Cambios, los cuáles especificamos a continuación:

 **Incidencias/Peticiones:** Para generar y/o crear una nueva incidencia/petición dispone del botón 

 **Incidencias/Peticiones:** a partir de plantillas previamente definidas: Para generar y/o crear una nueva incidencia/petición a partir de una plantilla, dispone del botón 

 **Problemas:** podrá generar y/o crear un nuevo problema a través del botón 

 **Cambios:** podrá generar y/o crear un nuevo cambios través del botón 

También encontrará un enlace al ejecutable de la parte de los técnicos del control remoto .

- Pestaña Avisos / Alertas.

Las alertas para técnicos permiten mostrar información importante a todos los técnicos del Service Desk. Los avisos de tópicos de la KB creados permiten informar a los técnicos del Service Desk de los tópicos creados y/o modificados en los últimos días.

- Pestaña Incidencias Y Peticiones

Dependiendo de los roles asignados al Agente de Servicio, se podrá visualizar la información referente a las incidencias y peticiones que se encuentren registradas en el Service Desk. Este apartado se estructura en varias subpestañas las cuales nombramos y explicamos a continuación:



## Función Pública

- **Visión General:** Muestra una serie de contadores generales de las incidencias/peticiones en relación a su estado.
- **Primera Línea de Soporte:** Muestra una serie de contadores generales de incidencias/peticiones teniendo en cuenta el estado de las incidencias/peticiones.
- **Asignadas a mí:** Muestra una serie de contadores generales de las incidencias/peticiones teniendo en cuenta el estado de las mismas,
- **Bajo mi supervisión:** Muestra un contador referente a aquellas incidencias/peticiones dónde el técnico en sesión disponga de privilegios de Supervisor de incidencias/peticiones de ProactivaNET.
- **Asignadas a mis grupos:** Muestra una serie de contadores generales de las incidencias / peticiones teniendo en cuenta el estado de las mismas, asignadas a los grupos de segunda línea del técnico en sesión.
- **Pestaña Problemas y Errores Conocidos**

Dependiendo de los roles asignados al Agente de Servicio, se podrá visualizar la información referente a los problemas y errores conocidos que se encuentren en estado nuevo o asignados al técnico en sesión.

- **Visión General:** Muestra una serie de contadores generales de los problemas y errores conocidos en relación al estado.
- **Asignados a mí:** Muestra una serie de contadores generales de los problemas y errores conocidos en relación al estado de las mismos.
- **Asignados a mis grupos:** Muestra una serie de contadores generales de los problemas y errores conocidos en relación al estado de las mismos, asignados a los grupos del técnico en sesión.
- **Pestaña Cambios y Entregas**





## Función Pública

Dependiendo de los roles asignados al Agente de Servicio, se podrá visualizar la información referente a los cambios y entregas que se encuentren en estado nuevo o asignados al técnico en sesión.

- Visión general: Muestra una serie de contadores generales de los cambios y entregas conocidos en relación al estado de los mismos.
  - Asignados a mí: Muestra una serie de contadores generales de los Cambios y entregas en relación al estado de las mismos.
  - Asignados a mis grupos: Muestra una serie de contadores generales de los Cambios y entregas en relación al estado de las mismos, asignados a los grupos del técnico en sesión.
  - En mi equipo de trabajo: Muestra todas las RFCs en las que el técnico en sesión este asignado en el equipo de trabajo como técnico, en las pertinentes RFCs, excepto las RFCs nuevas y RFCs cerradas.
  - En mis grupos en equipo de trabajo: Muestra todas las RFCs en las que el técnico en sesión está asignado al grupo establecido en el equipo de trabajo asignado en la RFCs, excepto las RFCs nuevas y las RFCs cerradas.
- 
- Pestaña mis Tareas

Si el técnico tiene asignados roles de varios módulos distintos esta pestaña mostrará un resumen de todas las tareas vinculadas directamente al técnico en sesión y/o a los grupos a los que pertenece el técnico en sesión, agrupándolas por los módulos disponibles al técnico en sesión.

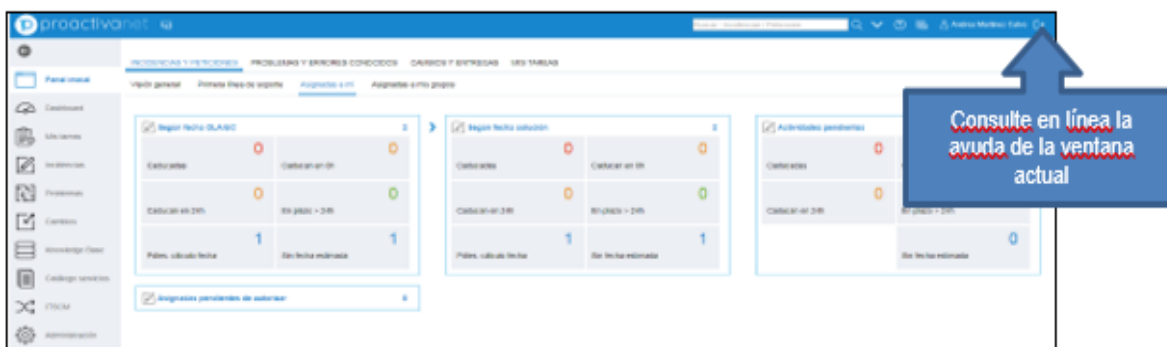
- Asignadas a mí: Muestra un conjunto de contadores de incidencias/peticiones, problemas y errores conocidos, RFCs, actividades hitos y tareas que se encuentren asignados al técnico en sesión.



# Función Pública

- **Asignadas a mis grupos:** Muestra un conjunto de contadores de incidencias/peticiones, problemas y errores conocidos, RFCs, actividades hitos y tareas que se encuentren asignados a los grupos en sesión.

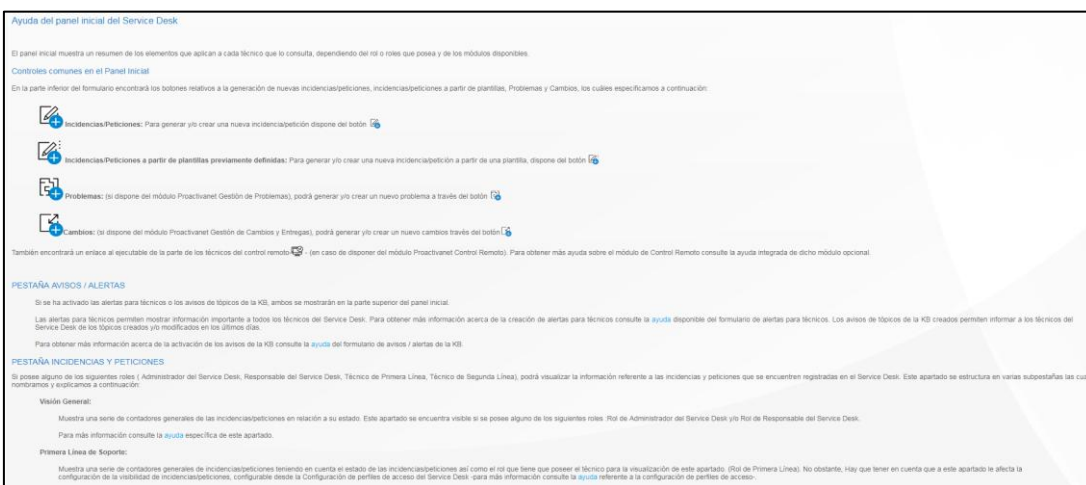
Grafica 5. Icono de ayuda



Fuente: DAFP

El hipervínculo de ayuda, le mostrará una ventana como la siguiente, donde podrá consultar la explicación respectiva. Utilícela en las ventanas donde se encuentre activa; toda la aplicación previamente trae este tipo de ayuda.

Grafica 6. Consulta de ayuda



Fuente: DAFP



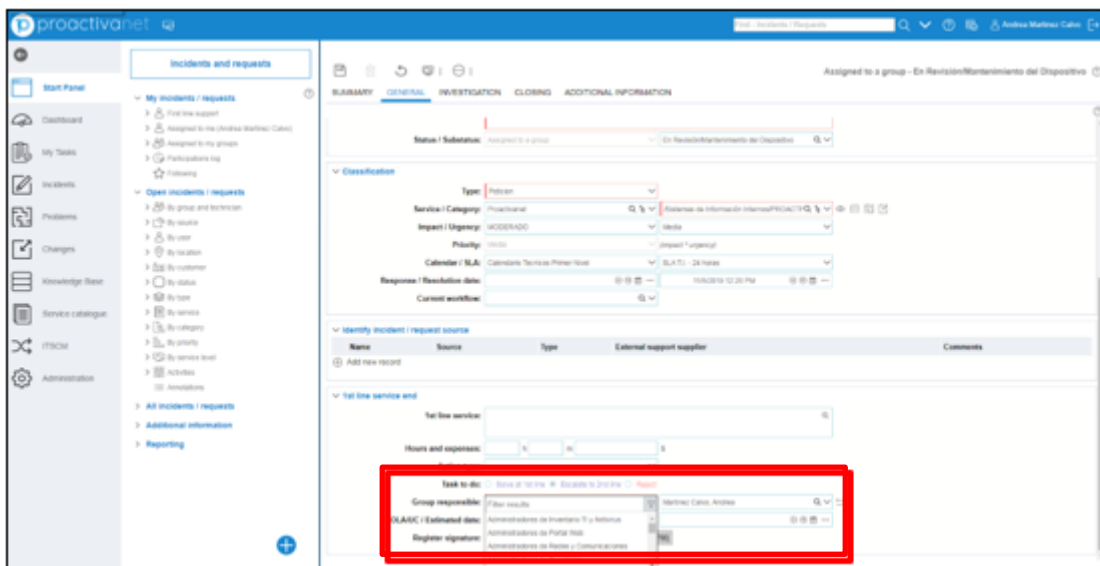
## 12. Asignar una incidencia o petición

Las incidencias/peticiones se reasignan o escalan cuando el Agente de Servicio de 1ª Línea realizó las acciones de su alcance y para llegar a la solución se requiere la intervención y/o solución por parte de otro Agente de Servicio de acuerdo a su competencia. Para escalar se debe Editar la incidencia/petición y en la pestaña Detalles seleccionar tanto el Grupo como el Agente de Servicio destinatario.

Se debe tener en cuenta realizar este paso en último lugar antes de Guardar, ya que, si usted por ejemplo selecciona Grupo y Agente y, posteriormente cambia la categoría, es posible que se modifique el destinatario en razón a los escalamientos automáticos que ya tiene configurada la Aplicación.

Es importante siempre registrar lo realizado y las razones del escalamiento, para que el destinatario sepa lo avanzado y la justificación de su reasignación

Grafica 7. Asignación incidencia o petición



Fuente: DAFP

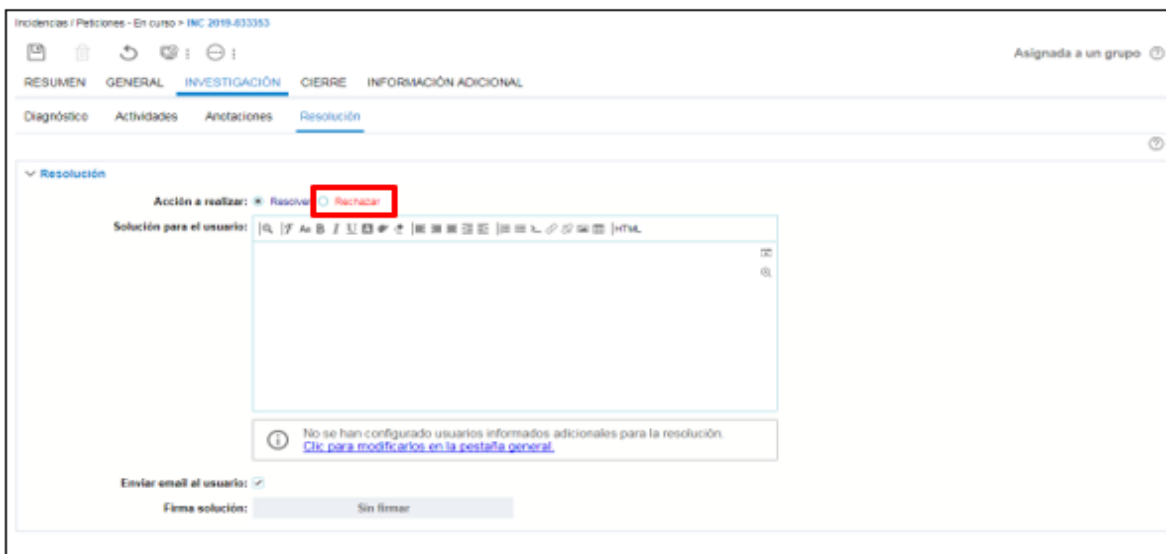
### 13. Rechazar una incidencia/petición

El rechazo de una incidencia/petición solo procede cuando no corresponde a un servicio cubierto o no cumple con las condiciones establecidas previamente, como por ejemplo los casos que debe ser solicitados por Plantillas y/o personas autorizadas.

La opción de Rechazo está disponible inicialmente para las incidencias/peticiones Nuevas, como Aplicación debido a la configuración actual asigna automáticamente, cuando se requiera Rechazar es necesario levantar o revocar la firma de asignación, la cual corresponderá en la mayoría de los casos al Agente de Servicio reasignado, entonces ésta persona será quien debe revocar y tan pronto sea revocada la firma, la incidencia pasará a estado Nueva, en ese momento se debe escoger la opción de Rechazar antes de que el sistema la vuelva a asignar.

Es importante que se registre la razón del rechazo en el campo “Servicio 1ª Línea”.

*Grafica 8. Rechazar una incidencia/petición*






Fuente: DAFP

## 14. Gestión de la Incidencia o Petición

Para atender, documentar y dar trámite a una incidencia/petición debe tener en cuenta las siguientes pestañas a consultar o diligenciar; se accede haciendo clic sobre la incidencia/petición.




Menú principal gestión de incidencias/peticiones:



- Use el botón “Editar”  para documentar la incidencia.
- Con el botón “Nuevo registro”  puede crear una incidencia o petición
- Con el botón “Nuevo registro desde plantilla”  puede crear incidencias a partir de plantillas.

Menú en vista de Edición



- El botón “Guardar”  permite salvar los cambios realizados
- El botón “Borrar”  elimina el registro por ejemplo cuando se está creando una nueva incidencia, pero ya no es requerida.
- El botón “Cancelar”  como su nombre lo indica, cancela los cambios realizados.

### 14.1 Pestaña Resumen:

Muestra la información más relevante de la incidencia. En esta pestaña se muestran datos que aparecen en el resto de las pestañas, con el objetivo de agrupar la información para que pueda ser consultada de forma rápida, evitando la navegación por el resto del formulario. De esta forma será posible comprobar de forma rápida cuál es el estado de la



## Función Pública

incidencia, el origen de la misma, si se ha escalado o no, el tiempo de primera respuesta de los Agentes de Servicio, el tiempo de resolución, etc. Además, se podrá visualizar el nombre del Agente de Servicio que ha realizado la última modificación sobre la incidencia/petición y la fecha de la misma. Adicionalmente, todo el historial de eventos y cambios de estado realizadas sobre una determinada incidencia/petición queda reflejado dentro de los subformularios que pueden encontrar en la parte inferior de esta pestaña “Resumen”.

Grafica 9 Resumen

RESUMEN GENERAL INVESTIGACIÓN CIERRE INFORMACIÓN ADICIONAL

Resumen Niveles de servicio Cronología Histórico de eventos Cambios de estado / subestado Participantes Más detalles

Asignada a un grupo

**Datos generales**

**INC 2019-033356**

Orfeo - Radicación - Cambio de Términos Res. 054

Asignada a un grupo

Proactivanet Control Remoto

Notificado por "Tipo de usuario": Sanchez Trujillo, Fredy

Registrado por: Escalado, Automatico - 22/11/2019 9:43

Tipo: Incidencia

Última modificación: Escalado, Automatico - 22/11/2019 9:45

Prioridad: Medio

Asignado a: ORFEO-GGO - Munoz Choachi, Juli Amanda

Servicio: ORFEO

Categoría: /Sistemas de Información Interiores/ORFEO/Radicación/Cambio términos Res 054

**Detalle de tiempo y horas invertidos**

Atención	Resolución
0h 02m	Respuesta máxima
	20/11/2019 15:43
	SLA En curso

Fuente: DAFP

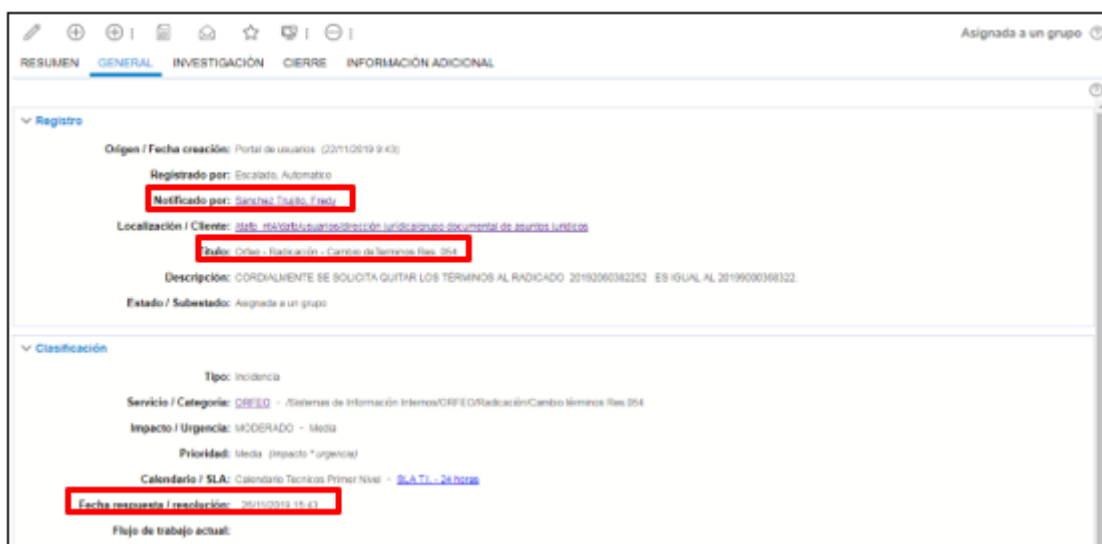
### 14.2 Pestaña General:

Contiene los datos de registro de la incidencia/petición. En esta pestaña los Agentes de servicio de la Mesa de Servicio del Grupo de Atención al Ciudadano por la naturaleza de su atención, documentan la solución cuando se da de manera inmediata, por ejemplo, en el caso de los servicios atendidos telefónicamente, para lo cual, diligencian el campo “Servicio 1ª Línea” y firman, lo que automáticamente cierra la incidencia. Este campo también se

diligencia cuando los Agentes de Servicio inicialmente asignados, deben escalar la incidencia/petición, colocando allí la atención brindada hasta el momento y la razón por la cual se escala, luego seleccionar la acción “Escalar a 2ª Línea”, escoger el grupo y el Agente de Servicio que corresponda, luego Guardar

A continuación, se resaltan los campos más relevantes a tener en cuenta

*Grafica 10. Pestaña General.*



Fuente: DAFF

Notificado por: Indica el usuario que notifica la incidencia/petición. Se puede completar automáticamente dependiendo del origen de la incidencia/petición, manualmente por un Agente de Servicio o por un usuario que notifica en nombre de otro.

Título: Texto identificativo para la incidencia. El título debería hacer que la incidencia/petición fuese fácilmente reconocible facilitando así las búsquedas



## Función Pública

Fecha resolución: Contiene la fecha máxima de resolución de la incidencia/petición actual conforme al tiempo de resolución definido para su ANS. Si la incidencia/petición no se resuelve antes de dicha fecha se marcará como caduca. La fecha de resolución se calcula partiendo de la fecha de registro de la incidencia/petición, sumando el tiempo definido para el ANS y sumando los tiempos transcurridos en subestados (con parada de reloj recalcado de fecha estimada) en los que haya permanecido la incidencia/petición con anterioridad.

### 14.3 Pestaña Investigación:

Contiene las distintas anotaciones, actividades, soluciones, etc., que los Agentes de Servicio realicen para resolver la incidencia. Esta pestaña es la más relevante en la documentación de la incidencia. Para estandarizar la documentación, se ha definido que como mínimo los Agentes de Servicio diligencien así:

- Acciones realizadas: Relacione las acciones llevadas a cabo para resolver la incidencia. No existe un número de acciones mínimo, pero debe tenerse en cuenta documentar la información que permita conocer lo realizado para analizar el caso y llegar a su solución. Las acciones pueden tener varios tipos y el uso de ellas depende de la gestión propia de cada incidencia/petición:
  - 1ª Respuesta usuario: Los Agentes de Servicio seleccionarán esta acción cuando proporcionen la primera respuesta al usuario notificador de la incidencia/petición. Este tipo de acción está disponible tanto desde primera como desde segunda línea y permite medir el tiempo de primera respuesta de la Función Pública. Esta acción solo estará disponible una única vez por cada incidencia/petición.
  - Pregunta al usuario: El contenido del campo Acciones se publicará en el portal de usuarios asociado a la incidencia y se enviará un email al usuario para que acceda al portal y conteste a la pregunta del técnico. Si el usuario no llega a contestar el propio técnico podrá responder a la pregunta y marcar la respuesta como respuesta del usuario. Los usuarios que no tienen acceso al Portal de Usuarios, contestarán al correo recibido y esta respuesta entrará





## Función Pública

como un comentario a la incidencia/petición, para lo cual usted recibirá un correo de notificación.

- Respuesta de técnico: Los Agentes de Servicio seleccionarán esta acción para anotar en la incidencia la respuesta proporcionada por el usuario notificador.
- Acción publicada: Es posible publicar anotaciones al usuario de tal manera que pueda consultar desde el Portal de Usuarios como va avanzando su incidencia. Por defecto, no se publicará ninguna opción a no ser que se active esta casilla.
- Firma Solución: Cada vez que el Agente de Servicio proponga una solución al usuario que resuelva la incidencia deberá firmar la solución de la misma. La firma desencadena el cambio de estado de la incidencia de Asignada a Resuelta.

Grafica 11.Pestaña Investigación

The screenshot shows a web interface for the 'Función Pública' system. At the top, there are navigation tabs: 'RESUMEN', 'GENERAL', 'INVESTIGACIÓN' (which is selected), 'CIERRE', and 'INFORMACIÓN ADICIONAL'. Below these are sub-tabs: 'Diagnóstico', 'Actividades', 'Anotaciones', and 'Resolución' (which is selected). The main content area is titled 'Resolución' and contains the following text:

**Acción a realizar:** Resolver

**Solución para el usuario:** Suma de

En atención a su comunicado, en el cual fue informo que al ingresar al formulario, solo se despierta la sección 1 de las preguntas del ámbito de control interno, he permito informarle que para FURAG vigencia 2019 como un formulario especial para los Pensionados de quinta y sexta categoría, los cuales contemplan nuevas (5) preguntas en el ámbito de control interno y decinueve (19) en la pestaña de Pública de Gestión Institucional haciendo énfasis en Gestión Documental y Transparencia.

**Órbita:** Salud  
**Monica Maria Ortiz Gonzalez**

**Enviar email al usuario:** SI

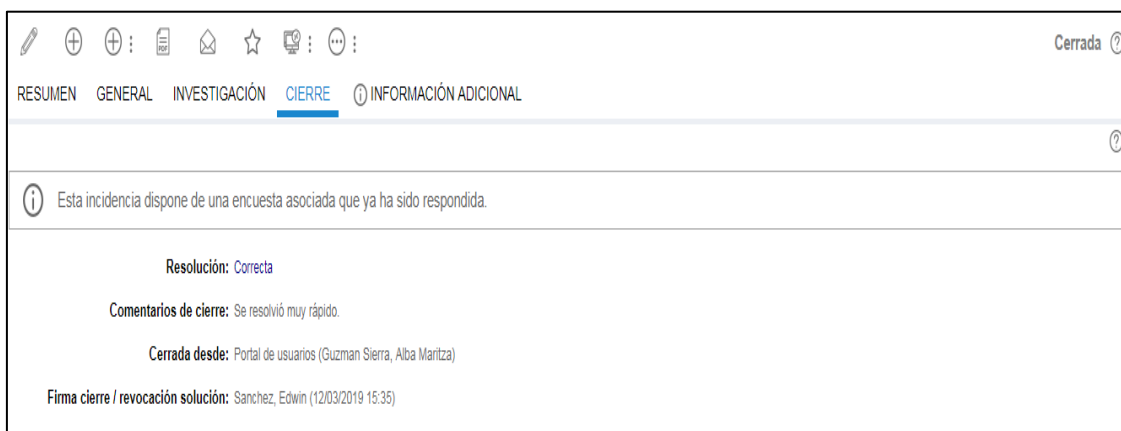
**Firma solución:** Ortiz, Monica Maria (2011-0219 9:30)

Fuente: DAFP

#### 14.4 Pestaña Cierre:

Como su nombre lo indica, esta pestaña registra el cierre dado a la incidencia, ya sea por el usuario o automático. Si el usuario ha confirmado que la solución propuesta ha resuelto el problema, marcará la casilla Correcta para proceder al cierre. En caso contrario marcará la casilla Incorrecta y la incidencia volverá al estado Asignada al Agente de Servicio que firmó la solución para que se reinicie la investigación de la misma.

Grafica 12. Pestaña Cierre



The screenshot shows a web interface for the 'Cierre' (Closing) tab. At the top, there is a navigation bar with tabs: RESUMEN, GENERAL, INVESTIGACIÓN, CIERRE (highlighted), and INFORMACIÓN ADICIONAL. A 'Cerrada' status indicator is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there is a message box with an information icon and the text: 'Esta incidencia dispone de una encuesta asociada que ya ha sido respondida.' Underneath, the resolution status is 'Resolución: Correcta'. A comment section shows 'Comentarios de cierre: Se resolvió muy rápido.' The closing agent is listed as 'Cerrada desde: Portal de usuarios (Guzman Sierra, Alba Maritza)'. Finally, the signature information is 'Firma cierre / revocación solución: Sanchez, Edwin (12/03/2019 15:35)'.

Fuente: DAFP

#### 14.5 Pestaña Información Adicional:

Permite completar la información de la incidencia/petición relacionándola con otras incidencias/peticiones, con tópicos de KB, problemas, además de anexar adjuntos relevantes para la solución de la incidencia/petición y los campos personalizados. En el apartado Campos personalizados aparecerán los que hayan sido definidos en la aplicación para las incidencias/peticiones según los criterios que les hayan sido configurados.

Grafica 13. Pestaña Información Adicional

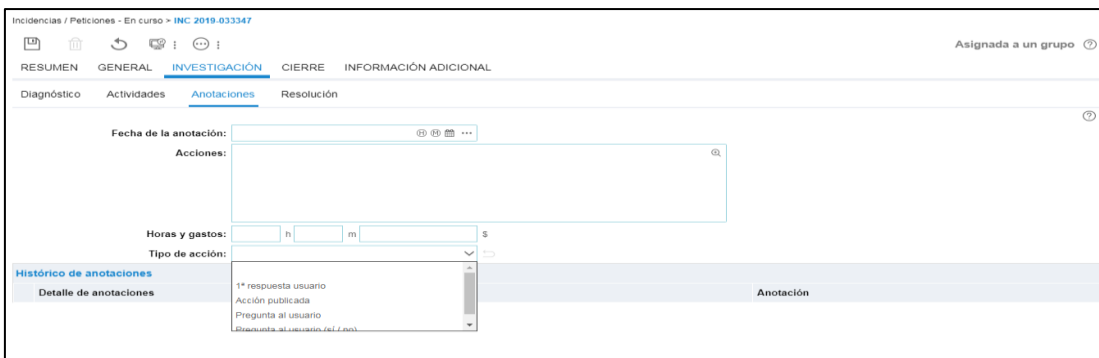


Fuente: DAFP

## 15. Preguntas al Usuario

Cuando usted lo estime necesario podrá enviar preguntas al usuario, para ello debe digitar la pregunta en el cambio Acciones de la pestaña Investigación, seleccionar el tipo de acción “Pregunta al usuario” y luego dar clic en Guardar del menú superior:


Grafica 14. Preguntas al Usuario



Fuente: DAFP



## 15.1 Correos desde la aplicación

Para hacer uso del envío de correos desde la aplicación, consulte la incidencia/petición (sin editarla) y oprima el botón Notificar . En la venta desplegada selecciona el destinatario, la plantilla (si desea usar una), edite lo que quiera y si lo estima conveniente seleccione la opción de “Incluir informe PDF del registro”, luego oprima “Enviar”.

Grafica 15. Correos desde la aplicación

**Destinatario:**  Usuario notificador  
 Otros usuarios informados (No hay usuarios asignados)  
 Grupo asignado  
 Técnico asignado  
 Grupo  
 Técnico  
 Personalizado

**Plantilla:** Plantilla Estandar Correo Interno

**Asunto:** Notificación Manual Incidencia/Petición REQ 2019-033328

**Cuerpo:** Cordial Saludo,  
Fecha estimada para su resolución: 26/11/2019 13:30:00  
Servicio 1a línea:  
En atención a la comunicación de la referencia, mediante la cual usted en su calidad de jefe de control interno, solicita usuario y contraseña para el ingreso al formulario FURAG de la Alcaldía de San Sebastian Cauca, le informamos:  
Para acceder al mencionado formulario FURAG, los datos correspondientes a la Alcaldía, son:  
Oficina de control interno

**Anexos**

Incluir informe PDF del registro:   
Añadir anexos de la incidencia / petición:

**Anotación**

Horas:  h  m  
Gastos:

Enviar Cancelar

Fuente: DAFP

El mensaje enviado quedará registrado como una acción en la incidencia y si el usuario da respuesta al mismo correo recibido (siempre y cuando en el asunto y/o el cuerpo del mensaje esté el código de la incidencia) ingresará como un comentario a la incidencia.

## 15.2 Soporte Remoto (Solo para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

El presente servicio se prestará a los servidores públicos de la Función Pública, en las instalaciones del mismo dentro del horario laboral.

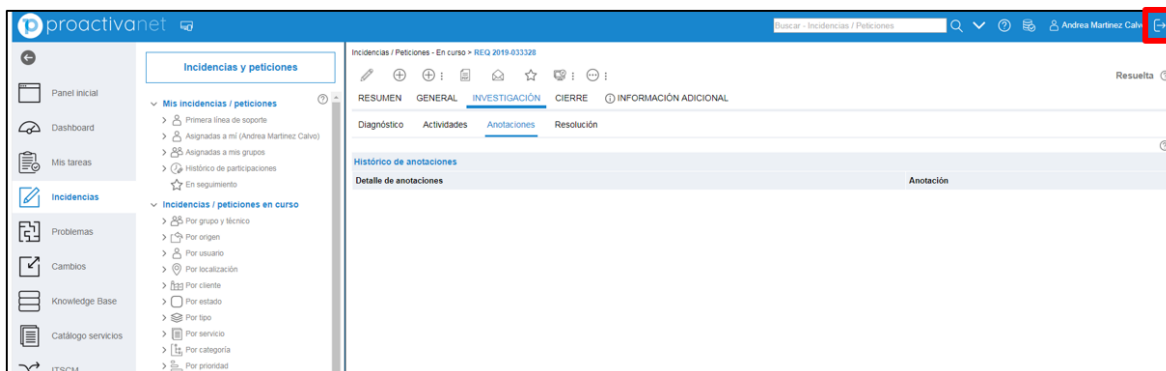
Si usted va a brindar la prestación del servicio de manera remota, es decir, mediante la conexión como Agente de Servicio al computador del usuario, deberá informar al mismo de la respectiva toma de su equipo, esto se realiza mediante la aplicación Microsoft Teams.

## 16. Salir de la Aplicación

Para salir adecuadamente de la aplicación, en la parte izquierda de la pantalla se

encuentra el icono de salir 

*Grafica 16. Salir de la Aplicación*



Fuente: DAFP



Función Pública

# Guía Aplicación Mesa de Servicio: Agente de Servicio

Versión 03

Proceso de Tecnologías de la Información

Septiembre de 2024