



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Guía aplicación Mesa de Servicio – Usuario Interno

Proceso de Tecnologías de la Información

Octubre de 2020

Tabla de contenido

1. Descripción de la guía.....	3
2. Terminología	3
3. Prestación del servicio.....	4
4. Ingreso a la aplicación de mesa de servicio	4
4.1. Instalaciones de la Función Pública.....	4
4.2. Fuera de las instalaciones de Función Pública	5
5. Solicitud de un servicio.....	6
6. Seguimiento a la incidencia o petición radicada en la aplicación	12
6.1. Responder preguntas al Agente de Servicio	13
6.2. Soporte Remoto	14
6.3. Cierre de Incidencia/Petición	14
7. Salir de la aplicación.....	17

1. Descripción de la guía

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

2. Terminología

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 primera línea encargados de la atención en primera instancia y, de segunda línea 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 de atención definidos y para los servicios que defina la Función Pública.

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.

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.

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 Incidencias y peticiones desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas. Con ésta Aplicación, se soporta la Mesa de Servicio 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 de un servicio.

TI: Abreviatura de Tecnología de la información.


3. 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 Función Pública, los usuarios también pueden ser Entidades Públicas, servidores públicos y/o ciudadanos, dependiendo del servicio cubierto.

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.

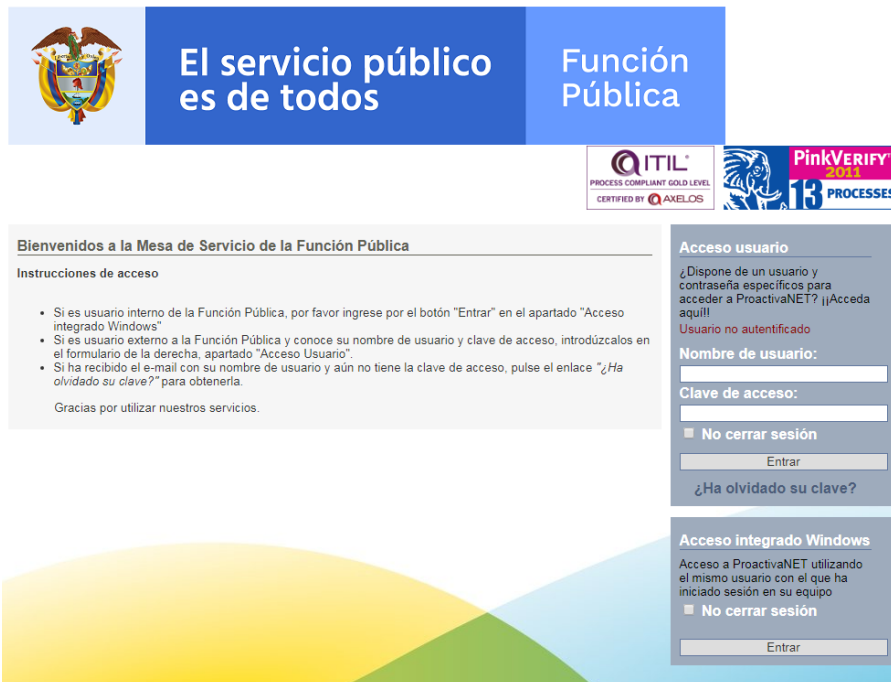
4. Ingreso a la aplicación de mesa de servicio

4.1. Instalaciones de la Función Pública

Para ingresar al sistema encontrándose en las instalaciones de Función Pública, se debe acceder a través del acceso directo en su escritorio denominado “Mesa de Servicio TI” , también ingresando la siguiente dirección en su navegador.

<https://intranet.funcionpublica.gov.co/>, opción “Mesa de Ayuda”:

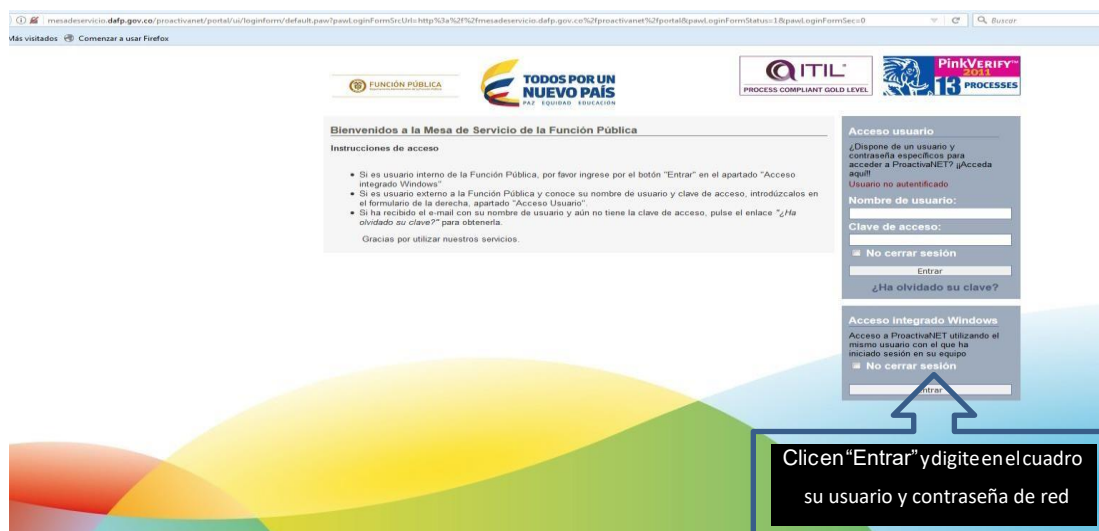




No se requiere ingresar usuario y/o contraseña, ya que la Aplicación reconoce su usuario de la red de la Función Pública.

4.2. Fuera de las instalaciones de Función Pública

Para ingresar a la Aplicación fuera de las instalaciones de Función Pública, se debe digitar la siguiente dirección en su navegador. <http://mesadeservicio.dafp.gov.co>



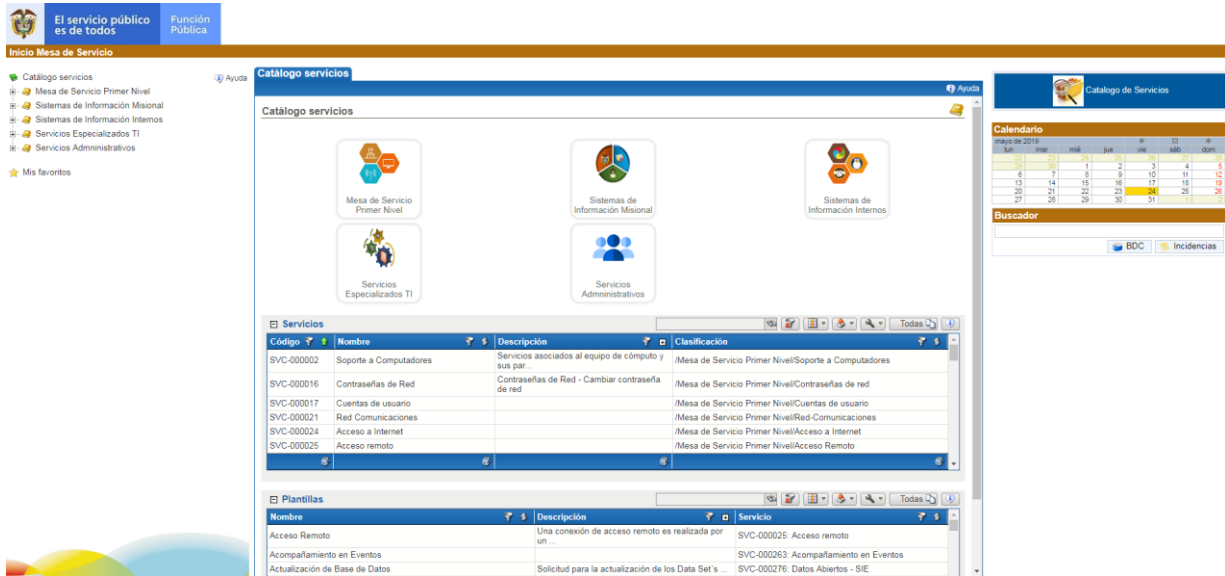
Ingrese su usuario y contraseña y de clic en el botón Aceptar.

5. Solicitud de un servicio

Una vez ingrese, visualizará el Portal de Usuarios, donde podrá registrar su incidencia o petición. Los documentos y mensajes pueden variar de acuerdo a las autorizaciones que se disponga para acceder a determinadas funcionalidades de la aplicación.

Haciendo clic en el botón de catálogo de servicios ubicado en la parte superior derecha (zona azul), se ingresa al catálogo de servicios.

Una vez se ingrese al catálogo de servicios se tiene la siguiente pantalla



Se pueden observar cinco servicios:



- ✓ **Soporte Técnico:** Hace referencia a los servicios de mesa de ayuda relacionados con soporte a computadores, impresoras, redes, administración de usuarios y software (Correo, Word, Excel), entre otros.



- ✓ **Servicios Externos (Misionales):** Hace referencia a los sistemas de información y aplicaciones externas, tales como: SUIT, Sigep, Portales, Banco de Éxitos, PQR (Peticiónes, quejas y reclamos) y Manual del Estado Colombiano.



- ✓ **Servicios Internos (Apoyo):** Corresponde a los sistemas de información y aplicaciones internos de la entidad, tales como: Orfeo, Calidad, ProactivaNET, SGI, SIIF, SECOP y Open KM, entre otros.



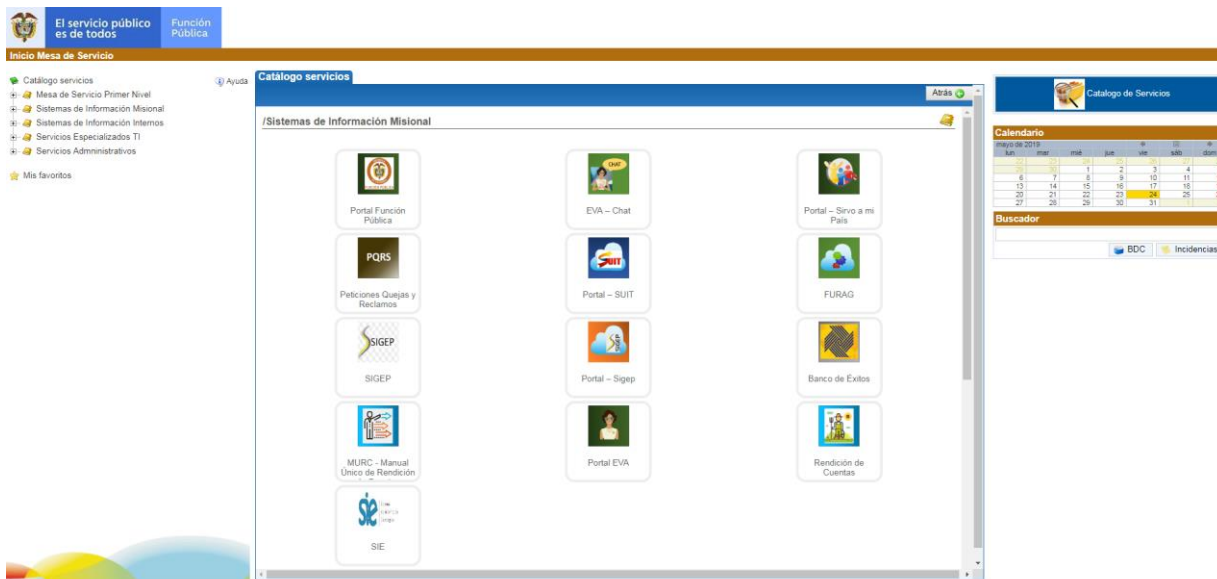
- ✓ **Servicios Especializados TI:** Corresponden a servicios especializados de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que tiene relación con la administración de la infraestructura de software y hardware.



- ✓ **Gestión Administrativa:** Corresponden a servicios relacionados con el Grupo de Gestión Administrativa, tales como: Transporte, papelería, mantenimiento, entre otros.

Catálogo de Servicios: Servicios Externos (Misionales)

Al seleccionar la opción “Servicios Externos (Misionales)” se despliega la siguiente pantalla:



Cada ícono corresponde a los servicios que se prestan en el Catálogo de Servicios – Servicios de Información Externos, los cuales son:

- ✓ Portal Función Pública
- ✓ Eva – Chat

- ✓ Portal – Sirvo a mi País
- ✓ Peticiones, Quejas y Reclamos
- ✓ MECI
- ✓ SUIP
- ✓ SUIT
- ✓ Portal – SUIT
- ✓ Portal – Modelo Integrado de Planeación
- ✓ SIGEP
- ✓ Portal – Sigep
- ✓ SUIP
- ✓ Banco de Éxitos
- ✓ Manual del Estado
- ✓ Portal Eva

Para entender mejor el funcionamiento del catálogo de servicios, se va a tomar como ejemplo el primer servicio “Portal Función Pública”.



Se escoge el primer servicio dando clic al ícono asociado al servicio “Portal Función Pública”. La herramienta despliega la siguiente pantalla:

Catálogo servicios Atrás

/Servicios Externos (Misionales)/Portal Función Pública

Código	Nombre	Descripción	Clasificación
SVC-000221	Portal Función Pública		/Servicios Externos (Misionales)/Portal Función Pública

Total: 1

Plantillas

Nombre	Descripción	Servicio
Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la página	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la p...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Error en la página	Portal Función Pública - Error en la página	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Indisponibilidad del portal	Portal Función Pública - Indisponibilidad del port...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Publicación de contenidos	Portal Función Pública - Publicación de contenidos...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Solicitud Permisos para Modificar		SVC-000221: Portal Función Pública

Total: 6

La información se presenta en dos bloques:

Servicios

Muestra la información del servicio seleccionado.

The screenshot shows the 'Catálogo servicios' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: '/Servicios Externos (Misionales)/Portal Función Pública'. Below this, there are two main sections: 'Servicios' and 'Plantillas'. The 'Servicios' section contains a table with one row: 'SVC-000221 Portal Función Pública'. A red box highlights the 'Servicios' tab, and a red arrow points to the word 'SERVICIO' in red text. The 'Plantillas' section contains a table with six rows of templates, each associated with the service 'SVC-000221: Portal Función Pública'. The total count for services is 1, and for templates is 6.

Nombre	Descripción	Servicio
Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la página	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la p...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Error en la página	Portal Función Pública - Error en la página	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Indisponibilidad del portal	Portal Función Pública - Indisponibilidad del port...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Publicación de contenidos	Portal Función Pública - Publicación de contenidos...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Solicitud Permisos para Modificar		SVC-000221: Portal Función Pública

Si se selecciona el servicio, aparecen dos opciones: "Servicio" y "Plantillas"

The screenshot shows the 'Servicio' detail page for 'SVC-000221 - Portal Función Pública'. The page has two tabs: 'Servicio' (selected) and 'Plantillas'. The 'Servicio' tab displays the following information: 'Nombre: Portal Función Pública', 'Descripción:', 'Clasificación principal: /Servicios Externos (Misionales)/Portal Función Pública', and 'Clasificaciones secundarias:'. On the right side, there is a 'Favorito' button with a star icon and a logo for 'REPÚBLICA DE COLOMBIA FUNCIÓN PÚBLICA'.

En la opción servicio se muestra el nombre, breve descripción y su ubicación en el catálogo de servicios.

En la opción plantillas, se muestra la lista de ofrecimientos asociados al servicio. El usuario debe seleccionar una de las plantillas para registrar la incidencia o petición.

Servicio Plantillas	
Plantillas y ofrecimientos del servicio	
Nombre	Descripción
Portal Función Pública - Solicitud Permisos para Modificar	
Portal Función Pública - Publicación de contenidos	Portal Función Pública - Publicación de contenidos...
Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	Portal Función Pública - Nuevos desarrollos
Portal Función Pública - Indisponibilidad del portal	Portal Función Pública - Indisponibilidad del port...
Portal Función Pública - Error en la página	Portal Función Pública - Error en la página
Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la página	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la p...

Plantillas

Corresponden al listado de ofrecimientos asociados al servicio seleccionado, los cuales ya se encuentran catalogados como incidencia o petición. El usuario debe seleccionar una plantilla asociada al tema requerido.

Para este ejemplo se seleccionó la plantilla asociada al tema “Error en la Página”.

Nombre	Descripción	Servicio
Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la página	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la p...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Error en la página	Portal Función Pública - Error en la página	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Indisponibilidad del portal	Portal Función Pública - Indisponibilidad del port...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	Portal Función Pública - Nuevos desarrollos	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Publicación de contenidos	Portal Función Pública - Publicación de contenidos...	SVC-000221: Portal Función Pública
Portal Función Pública - Solicitud Permisos para Modificar		SVC-000221: Portal Función Pública
Total: 6		

La herramienta muestra la siguiente información:

Guardar | Borrar | Cancelar

Nueva incidencia

Título: Portal Función Pública - Error en la página

Descripción:

Notificar en nombre de: (*) Rellenar este campo sólo cuando se quiera crear una incidencia / petición en nombre de otro usuario.

Tipo: Incidencia

Servicio: Portal Función Pública

Categoría: /Servicios Externos (Misionales)/Portal Función Pública/Error en la página

Informar a otros usuarios:

Anexos

Nombre del fichero	Descripción	Fecha
<input type="text"/>		

Anexar un fichero

Cuadros color verde: información pre-diligenciada en la plantilla:

- ✓ Nombre: Falla de Equipo
- ✓ Tipo: Incidencia
- ✓ Servicio: Soporte a Computadores

- ✓ Categoría: /Soporte Técnico/Soporte a Computadores/Falla de Equipo Cuadros color rojo: El usuario debe diligenciar dicha información:
- ✓ La descripción de la incidencia o petición.
- ✓ En caso de requerirse a nombre de quien se está realizando dicha notificación.
- ✓ Cargue de anexos (si el caso así lo requiere).

Por último, el usuario debe seleccionar el botón “Guardar” para radicar la incidencia o petición, o en caso contrario “Borrar” o “Cancelar”.

Una vez radicada la incidencia o solicitud, la herramienta envía un correo electrónico informando la creación del caso.

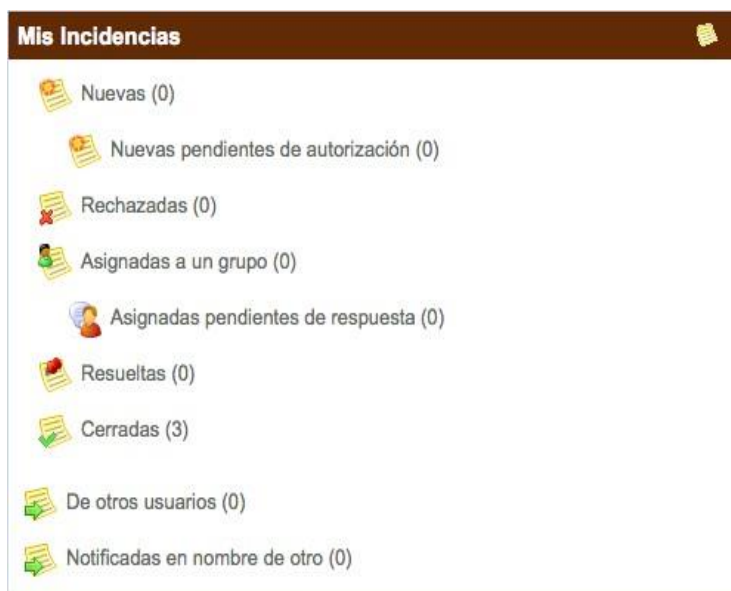
6. Seguimiento a la incidencia o petición radicada en la aplicación

Usted recibirá un correo de notificación, donde se indica la creación de la incidencia/petición y se le informa el número consecutivo asignado.

La incidencia/petición podrá encontrarse en una los estados descritos en la siguiente tabla:

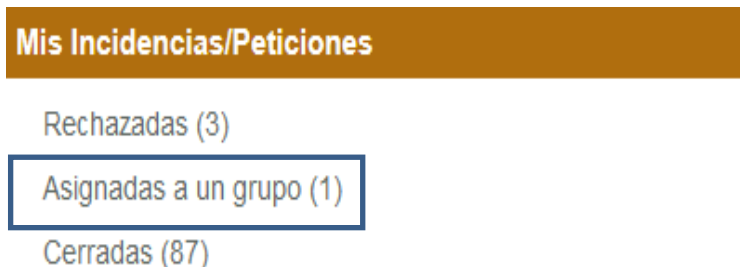
Estado	Descripción
Nueva	Cuando su incidencia/petición recién ha sido registrada en el sistema y le es asignado el consecutivo. Usted recibe un correo de notificación indicándole que ha sido creada.
Asignada	Cuando la incidencia/petición es escalada al responsable que corresponda de acuerdo a la categoría indicada. Este proceso es automático.
Resuelta	Cuando el responsable de la atención da la solución y queda a la espera de confirmación por parte del usuario. Usted recibe correo de notificación.
Rechazada	Cuando la incidencia/petición no cumple con el procedimiento establecido o no se encuentra dentro del alcance de los servicios prestados.
Cerrada	Cuando finaliza la atención, previa confirmación del usuario de la solución recibida si tiene acceso al Portal de Usuarios o automáticamente luego del tiempo definido por la Administración. Puede incluir el diligenciamiento de la encuesta de la Medición del Servicio(si aplica)

Puede consultar en cualquier momento el estado o avance de su incidencia/petición en el apartado “Mis Incidencias”; cada uno de los estados es un enlace que al darle clic le mostrará en el panel de la derecha las incidencias en dicho estado, allí a su vez seleccione la incidencia a consultar.



6.1. Responder preguntas al Agente de Servicio

Cuando el agente de servicio lo requiera, le solicitará dar respuesta a preguntas para continuar la prestación del servicio, para la cual se deberá ingresar al portal de usuarios para dar respuesta, buscando la incidencia/petición en la opción Asignadas a un grupo como se observa a continuación:



Luego se debe seleccionar la incidencia/petición a responder. Una vez seleccionada la incidencia, edítela, conteste la pregunta y guárdela con el botón “Guardar”.

6.2. Soporte Remoto

Si va a recibir la prestación del servicio de manera remota, será informado de la respectiva toma de su equipo. Para lo cual usted debe ingresar al Portal de Usuarios.

Una vez ingrese deberá digitar el código que le informe el agente de servicio, en el campo señalado en la imagen y de ésta manera usted dará la autorización para acceder a su equipo.

Bienvenido a la **Mesa de Servicio** del Departamento Administrativo de la Función Pública. En éste portal de usuarios podrá registrar y hacer seguimiento a sus incidencias o peticiones.

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Gracias por utilizar nuestro servicio!

Alertas / Recordatorios / Noticias

Política De Privacidad y Protección de datos Personales
El Departamento Administrativo de la Función Pública conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión.

Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales para el uso y tratamiento de datos personales al usar éste sistema de información, la cual se encuentra publicada en <http://www.funcionpublica.gov.co/ciudadano>.

Mis Incidencias/Peticiones
Cerradas (9)
Notificadas en nombre de otro (1)

Base de Datos de Conocimiento
Sistemas de Información Internos PROACTIVANET (1)
Sistemas de Información Misional SIGEP (2)

Control Remoto
Ingrese el código indicado por el Agente de Servicio, para autorizar acceso su computador.

Catálogo de Servicios
Consulte el Catálogo de Servicios ofrecidos por el Departamento de TI y conozca con todo detalle la colección de servicios a su disposición.

Ingrese el código para tomar control remoto

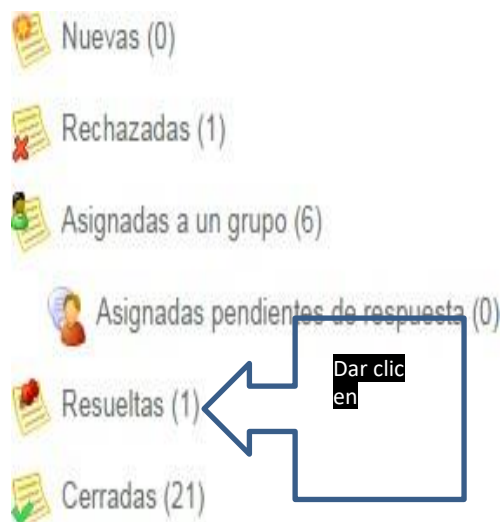
Se desplegará una ventana de confirmación de la ejecución del programa, de clic en “Ejecutar”. Dependiendo del navegador y la configuración del equipo, es posible que luego de esta ventana, se visualice una similar, donde nuevamente deberá confirmar y aceptar la ejecución del programa.

Una vez establecida la conexión, usted observará todo lo que el agente de servicio realice; podrá finalizar la conexión cuando sea requerido, en la opción “Finalizar Remoto”, también podrá denegar el control y saber el momento que se tiene control del equipo.

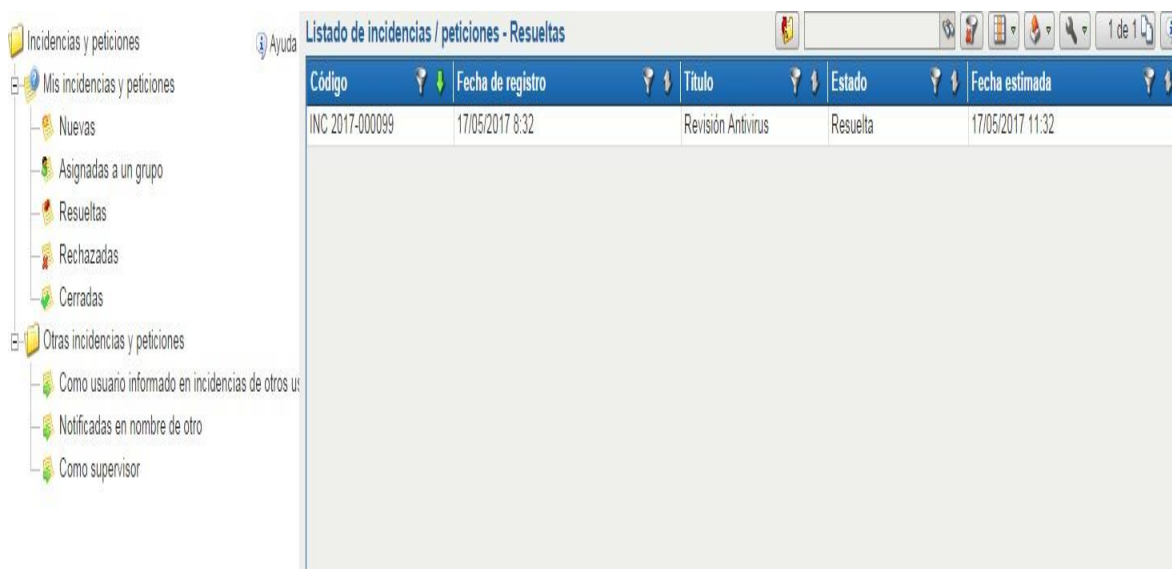
6.3. Cierre de Incidencia/Petición

Cuando esté resuelta su incidencia/petición, usted recibirá un correo donde le informa la solución y el cambio de estado respectivo.

Usted tiene la oportunidad de confirmar si la solución fue satisfactoria o no, para lo cual debe ingresar al portal de usuarios apartado “Mis Incidencias, Resueltas, como se ve en la siguiente imagen.



Aparecerá a la izquierda un panel con la lista de las incidencias/peticiones Resueltas, seleccione la que desea editar dando clic en ella



Dar clic en
"Editar/Evaluar"

Incidencia CÓDIGO: INC 2017-000099 (Resuelta)

Revisión Antivirus

Código: INC 2017-000099
 Título: Revisión Antivirus
 Descripción: Plantilla para la generación automática de la petición de Monitoreo de la Consola de Antivirus
 Notificado por: Martínez Calvo, Andrea
 Estado / Subestado: Resuelta
 Tipo: Incidencia
 Categoría: /Soporte Técnico/Almacenamiento en la Nube
 Solución: Iskddlfdksfdfsñif
 Tiempo de resolución: 0,58 Hora/s según configuración horario o SLA
 Resolución:
 Informar a otros usuarios:
 Fecha última modificación: 17/05/2017 9:05

Anexos

Nombre del fichero	Descripción	Fecha
Anexar un fichero		

Luego confirme la solución

Incidencia CÓDIGO: INC 2017-000099 (Resuelta)

Revisión Antivirus

Código: INC 2017-000099
 Título: Revisión Antivirus
 Descripción: Plantilla para la generación automática de la petición de Monitoreo de la Consola de Antivirus
 Notificado por: Martínez Calvo, Andrea
 Estado / Subestado: Resuelta
 Tipo: Incidencia
 Categoría: /Soporte Técnico/Almacenamiento en la Nube
 Solución: Iskddlfdksfdfsñif
 Tiempo de resolución: 0,58 Hora/s según configuración horario o SLA
 Resolución: Correcta Incorrecta

Encuestas

Una vez confirmada la resolución de la incidencia podrá dar respuesta a las

Informar a otros usuarios:
 Fecha última modificación: 17/05/2017 9:05

Anexos

Nombre del fichero	Descripción	Fecha
Anexar un fichero		

Seleccione "Correcta" o "Incorrecta" según la solución recibida y diligencie los comentarios que desee. A continuación, si se le solicita – diligencie la encuesta de Medición de Calidad del Servicio, luego oprima "Guardar" en el menú superior.

Si usted marca "Correcta" la incidencia/petición pasara a estado "Cerrada" de lo contrario, quedará nuevamente "Asignada" al agente de servicio que lo estaba atendiendo, para que se tramite nuevamente hasta obtener la solución satisfactoria.

7. Salir de la aplicación

Para salir adecuadamente de la aplicación, utilice el botón que se indica en la imagen

Suarez Rivera, Luis Ernesto

El servicio público es de todos

Función Pública

Inicio Mesa de Servicio

Bienvenido a la Mesa de Servicio del Departamento Administrativo de la Función Pública. En éste portal de usuarios podrá registrar y hacer seguimiento a sus incidencias o peticiones.
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Gracias por utilizar nuestro servicio!

Alertas / Recordatorios / Noticias

Política De Privacidad y Protección de datos Personales
El Departamento Administrativo de la Función Pública conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud, igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión.

Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales al usar éste sistema de información, la cual se encuentra publicada en <http://www.funcionpublica.gov.co/ciudadano>.

Mis Incidencias/Peticiones

Cerradas (2)

Notificadas en nombre de otro (1)

Control Remoto

Ingrese el código indicado por el Agente de Servicio, para autorizar acceso su computador:

Catálogo de Servicios

Consulte el Catálogo de Servicios ofrecidos por el Departamento de TI, y conozca con todo detalle la colección de servicios a su disposición.

Calendario

Mayo de 2019						
dom	lun	mar	mié	vie	sáb	dom
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Buscador

BDC Incidencias