

Instructivo para radicación de solicitud mesa de ayuda por Proactivanet

Propósito

Alcance

Paso a paso:

1. Ingrese al link <http://mesadeservicio.dafp.gov.co/>
2. Una vez en la plataforma de clic en la opción de acceso integrado Windows, ver imagen.



3. Una vez se visualice una ventana emergente solicitando un usuario y una contraseña, digite los datos suministrados por Función Pública, una vez ingresados de clic en la opción acceder, ver imagen



4. Una vez dentro de la plataforma de clic en la opción de Catálogo de Servicios, ver imagen



5. Selección la opción de mesa de servicio primer nivel, o alguna de las opciones según su solicitud para la que requiera el apoyo, ver imagen.

CATÁLOGO SERVICIOS VER TODOS LOS SERVICIOS VER TODAS LAS PLANTILLAS

Mesa de Servicio Primer Nivel	Sistemas de Información Mis...	Sistemas de Información Int...	Servicios Especializados TI	Servicios Administrativos
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	---------------------------

6. Selección la opción acceso remoto, o alguna de las opciones según su solicitud para la que requiera el apoyo, ver imagen.

CATÁLOGO SERVICIOS VER TODOS LOS SERVICIOS VER TODAS LAS PLANTILLAS

Atrás

Soporte a Computadores	Soporte a Impresoras	Contraseñas de red	Cuentas de usuario	Solicitud de Software
Red-Comunicaciones	Acceso a Internet	Acceso Remoto	Acompañamiento en Eventos	Almacenamiento en la nube
Antivirus	Correo Electrónico	Digiturnos	Ofimática	

Nota: No todas las opciones le aparecerán en su perfil dado que algunas de ellas solo están activas para los(a) jefes de área o secretarias(o), en ese caso solo la solicitud puede ser generada por ellas(o), de lo contrario le será rechazado el radicado por no cumplir los procedimientos establecidos para la prestación del servicio de mesa de ayuda primer nivel.

7. Seccione la opción ver todas las plantillas y luego de clic en acceso remoto, o la plantilla que se acomode según la solicitud a efectuar, ver imagen

Acceso Remoto > Acceso remoto > [Acceso Remoto](#)

CATÁLOGO SERVICIOS [VER TODOS LOS SERVICIOS](#) [VER TODAS LAS PLANTILLAS](#)

[Plantillas](#)

Nombre	↓	Descripción
Acceso Remoto		Una conexión de acceso remoto es realizada por un ...

8. Escriba de maneras clara su requerimiento en el campo de descripción y sus datos de contacto para que el personal de mesa de ayuda pueda comunicarse con ustedes; ejemplo: “Buenas Tardes, solicito su ayuda con la configuración de la VPN y conexión al escritorio remoto de mi equipo en la Oficina, mis datos de contacto son Pepito Pérez Celular 3205684561”, ver imagen.

Acceso Remoto > Acceso remoto > Acceso Remoto > [Nueva incidencia / petición](#)

[INCIDENCIA](#) [Guardar cambios](#) [ADJUNTOS](#)

1. Registro 2. Investigación 3. Resolución

[Registro](#)

Título: Acceso Remoto
 Descripción:
 Buenas Tardes, solicito su ayuda con la configuración de la VPN y conexión al escritorio remoto de mi equipo en la Oficina, mis datos de contacto son Pepito Pérez Celular 3205684561

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

Tipo: Peticion Otros servicios relacionados con tecnología como asesorías, apoyos, acompañamientos, suministro de información, entre otros y que no implican una falla.

Servicio: Acceso remoto
 Categoría: /Mesa de Servicio Primer Nivel/Acceso Remoto
 Informar a otros usuarios:

9. Una vez diligenciado el cuadro de clic en la opción de guardar, ver imagen.



10. Una vez de clic en la opción guardar el caso quedara generado, donde el código es el número de radicación que le fue asignado, ver imagen.



Función Pública

▼ Registro

Código: REQ 2020-014112

Título: Acceso Remoto

Descripción: Buenas Tardes, solicito su ayuda con la configuración de la VPN y conexión al escritorio remoto de mi equipo en la Oficina, mis datos de contacto son Pepito Pérez Celular 3205684561

Notificado por: Sanchez Rozo, Edwin

Tipo: Petición

Servicio: Acceso remoto

Categoría: /Mesa de Servicio Primer Nivel/Acceso Remoto

Informar a otros usuarios:

Nota N°1: La comunicación por parte del personal de mesa de ayuda con el (la) funcionario(a), pasante o contratista que solicita el apoyo técnico se realizará por orden de llegada de los casos radicados por el ProactivaNet, bien sea por llamada telefónica a los números telefónicos que digito al momento de colocar el caso o vía chat por la herramienta Microsoft Teams.

Nota N°2: En ningún caso se prestará el servicio de soporte primer nivel, si no se cuenta con un número de radicación el cual es generado por la herramienta ProactivaNet.