



Función Pública



Guía aplicación Mesa de Servicio: Agente de Servicio

Agente de Servicio

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 04
Octubre 2025

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
4	2025-10-10	Cambios sobre la aplicación

Contenido

1. Introducción	3
2. Propósito	¡Error! Marcador no definido.
3. Objetivo	3
4. Objetivos secundarios.....	3
5. Glosario	5
6. Prestación del Servicio	6
7. Asignación Incidencias/Peticiones	7
8. Acceder a la incidencia/petición	7
9. Seguimiento de incidencias/peticiones	8
10. Estados de las Incidencias / peticiones	9
11. Consulta de incidencias/peticiones.....	12
12. Asignar una incidencia o petición	15
13. Rechazar una incidencia/petición	16
14. Gestión de la Incidencia o Petición.....	17
14.1 Pestaña Resumen:	18
14.2 Pestaña General:	18
14.3 Pestaña Investigación:	20
14.4 Pestaña Cierre:	21
14.5 Pestaña Información Adicional:	21
15. Preguntas al Usuario	22
15.1 Correos desde la aplicación	22
15.2 Soporte Remoto (Solo para la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)	23
16. Salir de la Aplicación	23

1. Introducción

Esta guía describe los pasos esenciales para utilizar el módulo ServiceDesk de la aplicación *Mesa de Servicio de la Función Pública*, con el fin de facilitar la prestación eficiente del servicio de soporte técnico mediante la recepción, gestión y resolución de incidencias y peticiones de los usuarios dentro del alcance establecido.

Es una herramienta especializada dirigida a los *agentes de servicio* que trabajan en la mesa de servicio, ofreciendo un marco integral que incluye la estandarización de procedimientos mediante protocolos uniformes para la gestión de incidencias y solicitudes, la mejora de la eficiencia operativa para optimizar tiempos de respuesta y resolución, el aseguramiento de la calidad para mantener estándares consistentes en la atención al usuario, el fortalecimiento de la comunicación interna para facilitar la coordinación efectiva del equipo y el desarrollo de competencias que impulsen el crecimiento profesional del personal.

2. Objetivo

Establecer un marco estructurado y estandarizado para el uso del módulo ServiceDesk de la aplicación Mesa de Servicio, que permita a los agentes de servicio gestionar y resolver las solicitudes, incidencias y peticiones de los usuarios de manera eficiente, consistente y con los más altos estándares de calidad y profesionalismo.

3. Objetivos secundarios

- Optimización de los tiempos de respuesta: reducir el tiempo de respuesta y resolución de incidentes proporcionando a los agentes acceso rápido a la información necesaria, mejorando así la eficiencia operativa del servicio.
- Aseguramiento de la calidad del servicio: mantener altos estándares de calidad en la atención al usuario mediante el seguimiento de las mejores prácticas y el cumplimiento de las políticas establecidas por la entidad.
- Mejora continua de procesos: facilitar la revisión y mejora continua de los procesos y prácticas de la mesa de servicio, basándose en la retroalimentación de usuarios y el análisis de indicadores de desempeño.
- Excelencia en la experiencia del usuario: mejorar la experiencia del usuario final proporcionando un servicio eficiente y eficaz que garantice su satisfacción y confianza en el soporte.

4. Alcance

Aplicabilidad, la presente guía aplica para el personal involucrado en la gestión, atención y soporte de servicios tecnológicos dentro de la Entidad, específicamente para:

- Agentes de Servicio de Primera Línea, asignados a la Mesa de Servicio.
- Agentes de Servicio de Segunda Línea, especializados según el tipo de servicio.
- Personal técnico y profesional de soporte perteneciente a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC).

Procesos Cubiertos, esta guía abarca los siguientes procesos relacionados con la Mesa de Servicio:

- Recepción, registro y asignación de incidencias y peticiones.
- Gestión integral de solicitudes (desde su creación hasta su cierre).
- Escalamiento de casos entre los diferentes niveles de soporte.
- Documentación y seguimiento de las acciones realizadas.
- Generación de reportes y seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Servicios Incluidos, los servicios contemplados dentro del alcance de esta guía son los siguientes:

- Atención de solicitudes a través de la aplicación de Mesa de Servicio.
- Gestión de incidencias y requerimientos de usuarios internos y externos.
- Prestación de servicios especializados conforme a la categorización definida.

Exclusiones, esta guía no aplica para:

- Usuarios finales que únicamente consultan el Portal de Usuarios.
- Personal administrativo sin roles asociados a la gestión de incidencias.
- Proveedores o terceros externos.

Procesos No Cubiertos, quedan fuera del alcance los siguientes procesos:

- Administración técnica de la plataforma de Mesa de Servicio.
- Procesos de contratación o adquisición de bienes y servicios.
- Definición o aprobación de políticas y procedimientos institucionales.

Servicios No Incluidos, no se incluyen los siguientes servicios:

- Servicios no contemplados en el Catálogo autorizado de la Mesa de Servicio.
- Requerimientos que excedan el alcance técnico o funcional de la Mesa de Servicio.

5. Glosario

- **Agente de servicio:** profesional responsable del contacto directo con el usuario para proporcionar resolución a las incidencias, peticiones y problemas reportados. La estructura incluye agentes de primer nivel, encargados de la atención inicial, y agentes de segundo nivel, quienes brindan atención especializada según el tipo de servicio requerido.
- **ANS (Acuerdo de Niveles de Servicio):** documento que establece las condiciones, métricas y compromisos para la prestación de un servicio específico, definiendo tiempos de respuesta, disponibilidad y calidad esperada.
- **Aplicación mesa de servicio:** plataforma tecnológica que permite gestionar de manera integral las incidencias, peticiones y problemas que ingresan a través de los diferentes canales de atención definidos por Función Pública.
- **Base de datos de conocimiento:** repositorio centralizado de información técnica y procedimental para la resolución de incidencias y peticiones. Esta información se estructura en artículos categorizados, accesibles tanto para usuarios (como herramienta de autoayuda) como para agentes de servicio en el proceso de resolución. Se consulta a través del *Portal de Usuarios*.
- **Incidencia:** evento no planificado que interrumpe o reduce la calidad del funcionamiento normal de un servicio. Incluye fallas en equipos de cómputo, problemas de conectividad de red, acceso a internet, entre otros.
- **Mesa de Servicio (ServiceDesk):** punto único de contacto entre los usuarios finales y la organización, cuya función principal es recibir, gestionar y resolver las solicitudes de servicio (incidencias y peticiones). Está conformada por técnicos, profesionales y agentes de servicio especializados según el tipo de atención requerida.
- **Petición:** solicitud de servicios que no corresponde a una falla o error del sistema, incluyendo solicitudes de apoyo, consultas sobre funcionalidades de aplicaciones, suministro de información, entre otros.
- **Plantilla:** formulario estandarizado que permite solicitar servicios específicos, requiriendo información determinada para su correcto procesamiento y gestión.
- **Portal de Usuarios:** sitio web centralizado que facilita la comunicación entre usuarios que reportan incidencias/peticiones y los agentes de servicio responsables de su atención y resolución.
- **Problema:** condición identificada frecuentemente como resultado de múltiples incidencias con síntomas comunes, o incidente aislado de importancia significativa. Su gestión busca identificar la causa raíz, implementar la mejor solución posible y reducir

la recurrencia de incidencias similares, evitando interrupciones en la prestación del servicio.

- **ProactivaNET:** aplicación informática desarrollada por Espiral MS de España que facilita la gestión integral de incidencias y peticiones desde su registro hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas. Soporta la Mesa de Servicios de la Función Pública, administra el inventario de tecnología y permite brindar soporte técnico remoto.
- **TI (Tecnología de la Información):** conjunto de recursos, herramientas y sistemas tecnológicos utilizados para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información.
- **Request for Change (RFC):** Es un registro formal mediante el cual se solicita la implementación, modificación o eliminación de un elemento dentro de la infraestructura tecnológica.

6. Prestación del Servicio

La *Mesa de Servicio* brinda atención a los usuarios de todos aquellos servicios que se encuentran definidos dentro de su cobertura institucional. El universo de usuarios incluye tanto personal interno de Función Pública como usuarios externos, específicamente:

- **Usuarios internos:** funcionarios y colaboradores de Función Pública
- **Usuarios externos:** Entidades públicas, servidores públicos y ciudadanos, según el servicio específico requerido

La *Mesa de Servicio* cuenta con múltiples canales especializados para la gestión eficiente de incidencias y peticiones:

- **Portal de Usuarios:** canal único y centralizado para el acceso y gestión de solicitudes
- **Correo electrónico:** canal habilitado con cuentas específicas asignadas por cada tipo de servicio

Como *Agente de Servicio*, su labor se desarrolla principalmente en el *módulo de Gestión de Incidencias/Peticiones de ProactivaNET ServiceDesk*, el cual proporciona las siguientes funcionalidades:

- **Creación:** registro inicial de nuevas incidencias y peticiones
- **Escalado:** transferencia de casos a niveles especializados cuando sea necesario
- **Resolución:** implementación de soluciones técnicas y procedimentales
- **Cierre:** finalización formal del caso una vez resuelto satisfactoriamente

Este módulo centraliza toda la gestión del ciclo de vida de las solicitudes, garantizando trazabilidad y control en todos los procesos.

7. Asignación incidencias/peticiones

Cuando una incidencia o petición ingresa al sistema a través del Portal de Usuarios o mediante correo electrónico, adquiere inicialmente el estado "Nueva". Posteriormente, la aplicación ejecuta un proceso automatizado cada cinco (5) minutos que realiza la asignación a los agentes de servicio según los criterios de tipo de servicio y categoría parametrizados en la aplicación de Mesa de Servicio.

Una vez completada la asignación automática, el caso cambia al estado "Asignada". En este punto, el sistema genera una notificación automática al correo electrónico del agente asignado, el cual puede ingresar a la aplicación y validar la asignación del caso

- **Nota técnica importante:** el servicio de correo electrónico opera de manera independiente a la aplicación Mesa de Servicio ProactivaNET, por lo que su disponibilidad no está vinculada al funcionamiento de la aplicación.
- **Recomendación operativa:** se sugiere a los agentes de servicio mantener un monitoreo constante de su bandeja de incidencias/peticiones para garantizar una atención oportuna y dentro de los tiempos de respuesta establecidos.
- **Estados del proceso:** Ingreso → Estado: "Nueva" → Proceso automático (cada 5 min) → Estado: "Asignada" → Notificación por email

8. Acceder a la incidencia/petición

Para acceder al módulo ServiceDesk y gestionar las incidencias/peticiones asignadas, se siguen los siguientes pasos:

- **Paso 1: Acceso a la plataforma:** abra el navegador web preferido y digite la siguiente dirección URL:
<https://servicedesk.funcionpublica.gov.co/proactivanet/servicedesk/default.paw>

Ingreso a la Mesa de Servicio desde las instalaciones DAFP.



The screenshot shows the login interface of the Función Pública system. On the left, there is a header with the logo and the text 'Función Pública'. Below it, a welcome message reads 'Bienvenidos a la Mesa de Servicio de la Función Pública'. A section titled 'Instrucciones de acceso' lists four bullet points: 1. For internal users, click 'Entrar' in the 'Acceso Integrado Windows' section. 2. For external users, enter username and password in the 'Acceso Usuario' section. 3. Click the e-mail link if received. 4. Click the e-mail link if forgotten. A 'Gracias' message follows. On the right, the login form has fields for 'Nombre de usuario:' and 'Clave de acceso:'. It features two main buttons: 'Acceso usuario' (blue) and 'Acceso integrado windows' (blue). Below these are checkboxes for 'No cerrar sesión' and a link '¿Ha olvidado su clave?'. A section for 'Acceso a Proactivanet' offers a button for 'Acceso integrado windows' and another 'No cerrar sesión' checkbox.

- **Paso 2: Autenticación**



Clic en Acceso integrado Windows

Por favor, inicia sesión

<https://servicedesk.funcionpublica.gov.co>

Usuario:

Contraseña:

Iniciar sesión

Cancelar

Al ingresar a la plataforma, el sistema puede solicitar credenciales de acceso. En caso de requerirlo, utilice como usuario: *nombre de usuario con dominio de Microsoft* y como contraseña: *contraseña de red corporativa*

9. Seguimiento de incidencias/peticiones

- **Notificación inicial al usuario:** una vez registrada la incidencia o petición en el sistema, el usuario recibe automáticamente una notificación por correo electrónico que incluye:
- **Confirmación de registro:** verificación de que la solicitud ha sido recibida exitosamente
- **Número de requerimiento:** código consecutivo único asignado al caso para su identificación y seguimiento
- **Información básica:** resumen de la solicitud registrada

- **Consulta de estado en tiempo real:** Los usuarios pueden realizar seguimiento continuo de sus solicitudes a través del *Portal de Usuarios*, específicamente en la sección "*Mis Incidencias*". Esta funcionalidad proporciona:

Características principales:

- ✓ Acceso 24/7: Disponibilidad permanente para consulta del estado
- ✓ Información actualizada: Visualización en tiempo real de acciones y cambios de estado

Estados disponibles para consulta:

- ✓ Nueva
- ✓ Asignada
- ✓ Resuelta
- ✓ Cerrada

Recomendaciones de Uso

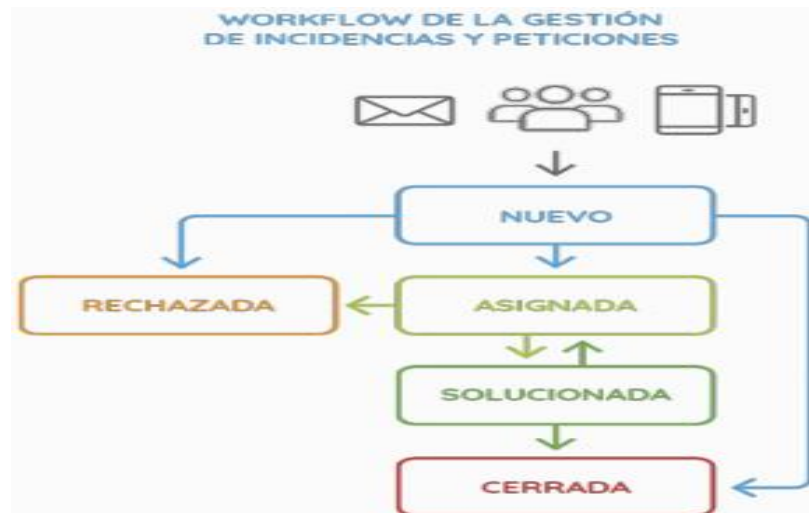
- ✓ Verifique regularmente el estado de sus solicitudes a través del portal
- ✓ Utilice el número de requerimiento para cualquier comunicación relacionada con el caso
- ✓ Mantenga actualizada su información de contacto para recibir notificaciones

10.Estados de las Incidencias / peticiones

La aplicación *Mesa de Servicio ProactivaNET* implementa una gestión diferenciada que distingue claramente entre:

- Incidencias: eventos motivados por fallos reales en el servicio que requieren resolución técnica
- Peticiones: solicitudes de servicios que no involucran fallas del sistema

Las incidencias y peticiones atraviesan un ciclo de vida completo desde su registro inicial hasta la confirmación final de la solución por parte del usuario solicitante. Requisito fundamental: Para cada cambio de estado es obligatorio registrar una anotación técnica que documente las acciones realizadas y justifique la transición.



Estado de la Incidencia/petición

Estado	Descripción
Nueva	Estado inicial asignado automáticamente cuando la incidencia/petición es registrada en el sistema y recibe su número consecutivo único.
Asignada	Estado alcanzado cuando la solicitud es escalada automáticamente al responsable correspondiente según la categoría establecida. En este momento, el agente asignado recibe notificación por correo electrónico.
Resuelta	Estado en el cual el agente ha implementado la solución y la solicitud queda pendiente de confirmación por parte del usuario. Se envía notificación automática al solicitante.
Rechazada	Estado aplicado cuando la solicitud no cumple con los procedimientos establecidos o excede el alcance de los servicios prestados. Requiere justificación documentada en las anotaciones.
Cerrada	Estado final que indica la conclusión exitosa del proceso, ya sea por confirmación del usuario (si tiene acceso al portal) o automáticamente después del tiempo definido por la administración. Puede incluir encuesta de satisfacción.

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:

Estado-subestado	Descripción
------------------	-------------

Pendiente respuesta del usuario	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.
Pendiente proveedor externo	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.
Reportada a otra dependencia	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
En Comité técnico de T.I. (comité de la aplicación Mesa de Servicio)	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.
En Comité de control de Cambios (comité de la aplicación Mesa de servicio)	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.
En revisión / mantenimiento del dispositivo	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.
En atención	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.
En desarrollo de SW (software)	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.
En validación	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
En Pruebas	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


Con respuesta del Usuario	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
En aplicación en pre-producción	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.
Aprobada – paso a producción	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,
Aceptada - aplicada	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.
Pendiente para asignar a Proveedor	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.

11. Consulta de incidencias/peticiones

El sistema *ProactivaNET ServiceDesk* ofrece múltiples opciones para consultar y acceder a las incidencias/peticiones asignadas. Como agente de servicio, puede utilizar cualquiera de los siguientes métodos según sus preferencias operativas y necesidades específicas.

- **Panel Inicial:** constituye el tablero de control centralizado que presenta un resumen ejecutivo de los elementos y funcionalidades disponibles para cada Agente de Servicio.
- **Controles comunes en el panel Inicial:** en la zona inferior del panel Inicial se encuentran ubicados los controles de acción principales que permiten la creación de nuevos elementos en el sistema. Esta barra de herramientas proporciona acceso directo a las funciones de registro más utilizadas por los agentes de servicio.



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

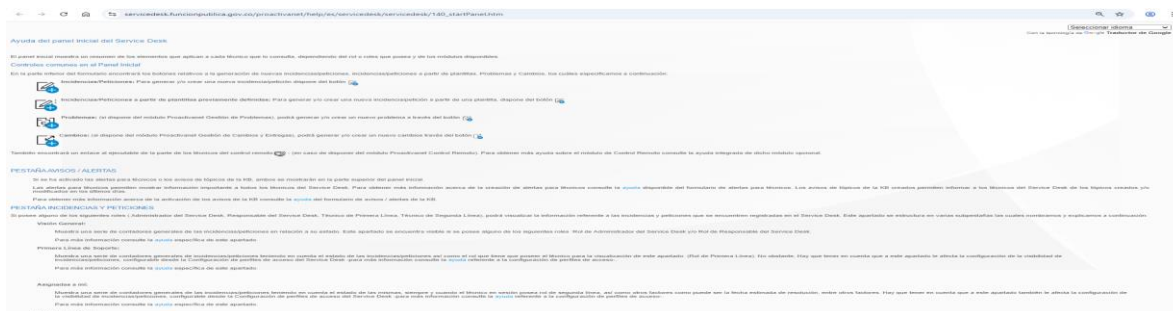


- **Pestaña avisos / alertas:** las alertas para técnicos permiten mostrar información importante a todos los técnicos del *Service Desk*. Los avisos de tópicos de la Base de conocimientos creados permiten informar a los técnicos del *Service Desk* de los tópicos creados y/o modificados en los últimos 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 sub pestañas las cuales nombramos y explicamos a continuación:
 - ✓ **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 los mismos.
 - ✓ **Asignados a mis grupos:** muestra una serie de contadores generales de los problemas y errores conocidos en relación al estado de los mismos, asignados a los grupos del técnico en sesión.
- **Pestaña cambios y entregas:** 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 los mismos.
 - ✓ **Asignados a mis grupos:** muestra una serie de contadores generales de los Cambios y entregas en relación al estado de los 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.
 - ✓ **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.



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

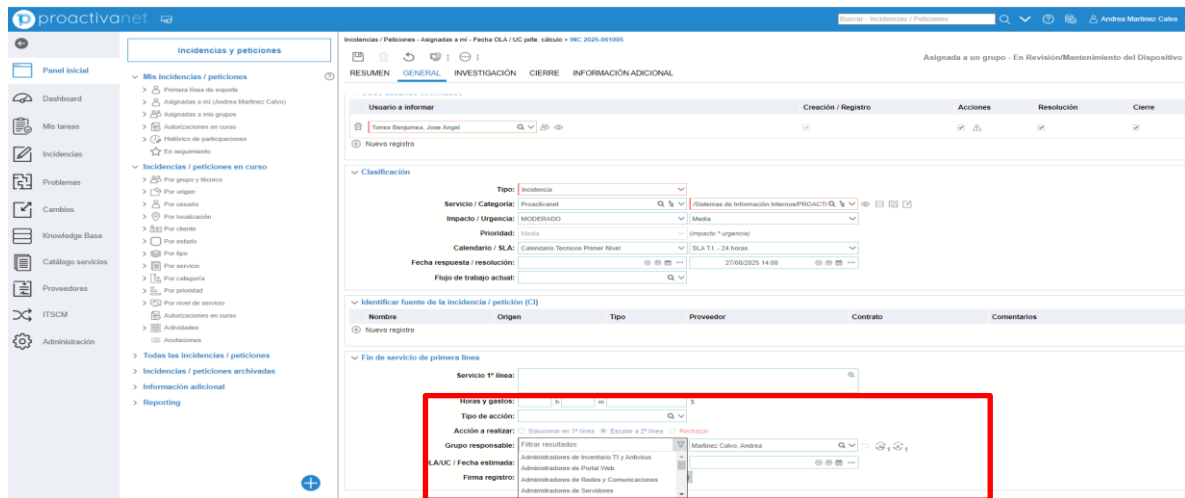


12. Asignar una incidencia o petición

Las incidencias o solicitudes se reasignan o escalan cuando el *Agente de Servicio de 1ª Línea* ha agotado todas las acciones dentro de su alcance y para resolver el caso se requiere la intervención de otro agente con competencias específicas. Para escalar una incidencia o solicitud, es necesario editar el caso y, en la pestaña "General", seleccionar tanto el Grupo como el Agente de Servicio destinatario.

Es fundamental realizar esta selección en último lugar antes de guardar los cambios, ya que, si se modifica la categoría después de haber elegido el Grupo y el Agente, el destinatario puede cambiar debido a los escalamientos automáticos configurados en la aplicación.

Además, siempre debe registrarse detalladamente lo realizado y las razones del escalamiento, para que el agente receptor disponga de la información necesaria sobre los avances y la justificación de la reasignación.

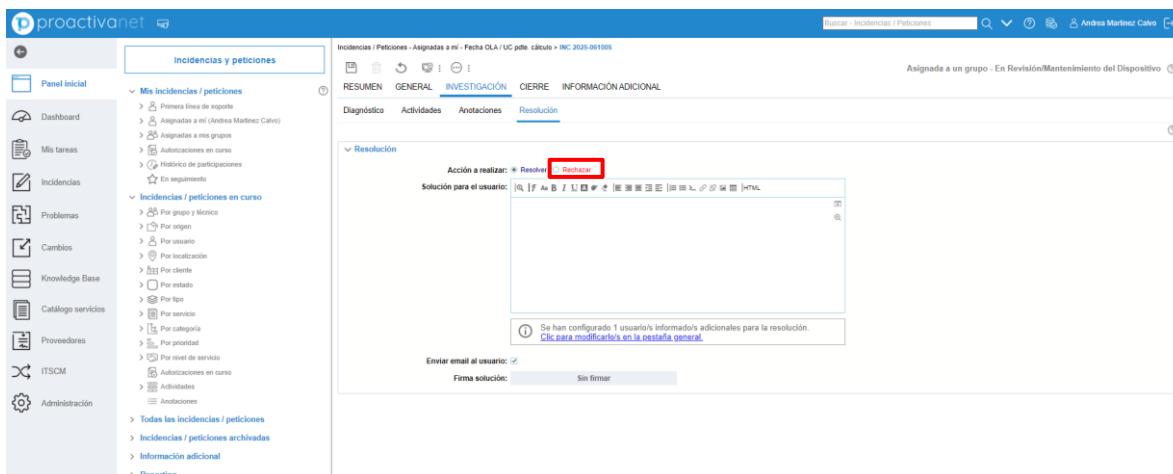


13. Rechazar una incidencia/petición

El rechazo de una incidencia o petición procede únicamente cuando el caso no corresponde a un servicio cubierto o no cumple con las condiciones establecidas previamente, como por ejemplo cuando debe ser solicitado mediante plantillas o por personas autorizadas.

La opción de rechazo está disponible inicialmente para incidencias o peticiones en estado "Nuevo", asignadas automáticamente por la aplicación según la configuración actual. Para rechazar una incidencia, es necesario levantar o revocar la asignación, que usualmente corresponde al Agente de Servicio reasignado. Esta persona debe revocar la firma; una vez revocada, la incidencia volverá al estado "Nuevo". En ese momento, se debe seleccionar la opción de rechazo antes de que el sistema la reasigne.

Es fundamental registrar la razón del rechazo en el campo “Servicio 1ª Línea” para mantener un seguimiento claro y transparente del caso.






14. Gestión de la Incidencia o Petición

Para atender, documentar y tramitar una incidencia o petición, es necesario consultar y diligenciar las siguientes pestañas correspondientes; el acceso se realiza haciendo clic sobre la incidencia o 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**

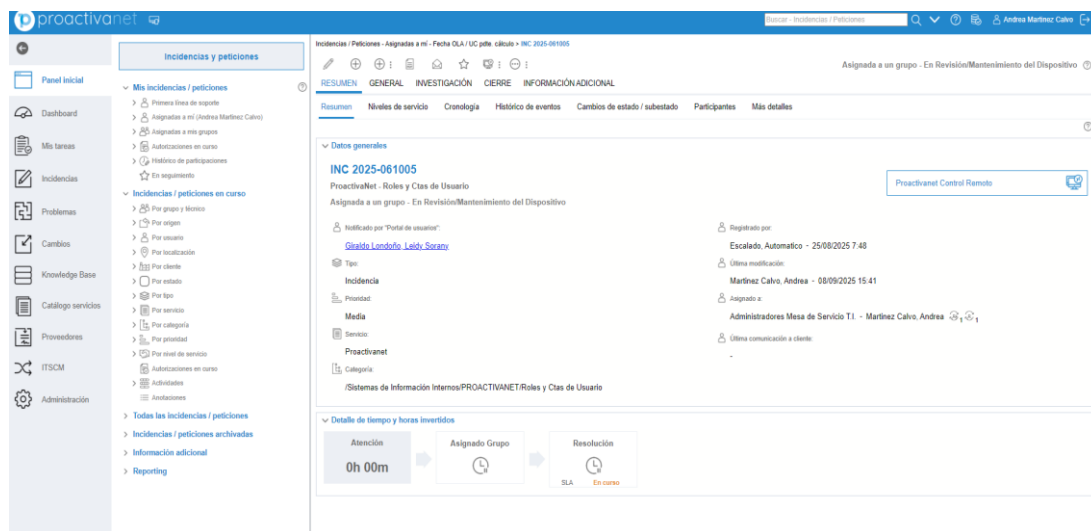


- ✓ El botón “Guardar”  permite salvar los cambios realizados

- ✓ 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: Esta pestaña muestra la información más relevante de la incidencia, en ella se agrupan datos que también aparecen en otras pestañas, con el fin de facilitar una consulta rápida sin necesidad de navegar por todo el formulario. Desde aquí, es posible verificar de manera ágil el estado de la incidencia, su origen, si ha sido escalada, el tiempo de primera respuesta de los *Agentes de Servicio*, el tiempo de resolución, entre otros datos importantes.

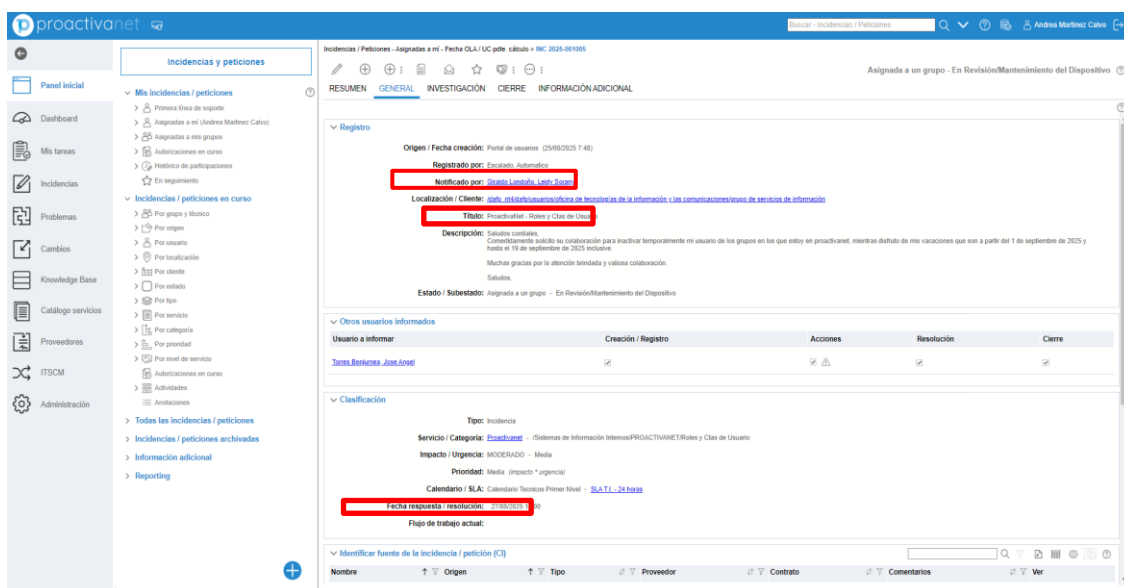
Además, se puede visualizar el nombre del *Agente de Servicio* que realizó la última modificación y la fecha en que se hizo. En la parte inferior de esta pestaña, denominada “Resumen”, se encuentra todo el historial de eventos y cambios de estado realizados sobre la incidencia o petición.



14.2 Pestaña General: Esta pestaña contiene los datos de registro de la incidencia o petición. En ella, los *Agentes de Servicio de la Mesa* del Grupo de Atención al Ciudadano documentan la solución cuando esta se brinda de manera inmediata, por

ejemplo, en los casos atendidos telefónicamente. Para ello, diligencian el campo “Servicio 1ª Línea” y firman, lo que automáticamente cierra la incidencia.

Este mismo campo también se completa cuando los Agentes de Servicio inicialmente asignados deben escalar la incidencia o petición. En ese caso, registran la atención brindada hasta el momento y la razón del escalamiento, seleccionan la acción “Escalar a 2ª Línea”, escogen el grupo y el agente correspondiente, y finalmente guardan los cambios. A continuación, se resaltan los campos más relevantes a tener en cuenta



The screenshot shows the 'Incidentes y peticiones' interface in Proactivanet. The 'Registro' tab is active, displaying the following details:

- Origen / Fecha creación:** Portal de usuarios (25/05/2025 7:48)
- Registrado por:** Escalado Automático
- Notificado por:** Sergio Londoño Londoño
- Localización / Cliente:** [sistema de usuarios/cultura de tecnologías de la información y las comunicaciones/servicio de información](#)
- Título:** Proactivanet - Roles y Clave de Usuario
- Descripción:** Saludos cordiales. Compañeramente solicito su colaboración para inactivar temporalmente mi usuario de los grupos en los que estoy en proactivanet, mientras disfruto de mis vacaciones que son a partir del 1 de septiembre de 2025 y hasta el 15 de septiembre de 2025 inclusive. Muchas gracias por la atención brindada y valiosa colaboración. Saludos.
- Estado / Subestado:** Asignada a un grupo - En Revisión/Mantenimiento del Dispositivo

Below the description, there is a table for 'Otros usuarios informados' and a 'Clasificación' section.

Usuario a informar	Creación / Registro	Acciones	Resolución	Cierre
Tomas Barrios - Jairo Arango	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Clasificación:

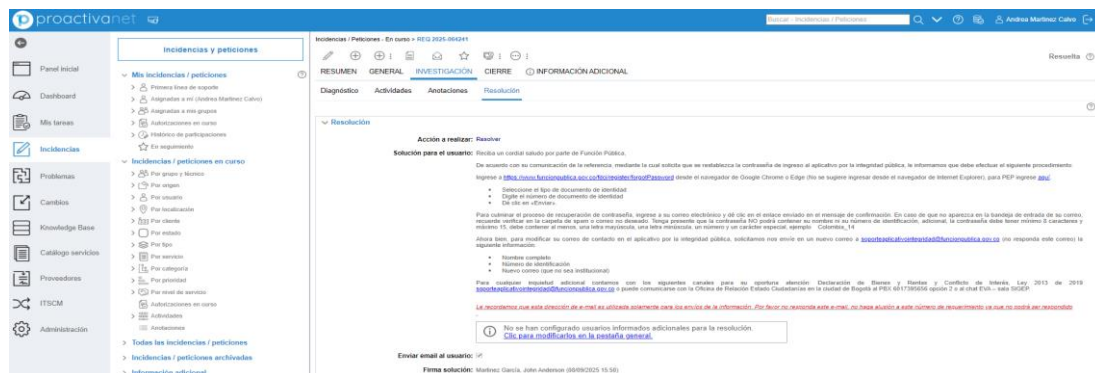
- Tipo:** Incidencia
- Servicio / Categoría:** [Proactivanet](#) - /Sistemas de Información Interiores/PROACTIVANET/Roles y Clave de Usuario
- Impacto / Urgencia:** MODERADO - Medio
- Prioridad:** Medio (Impacto * Urgencia)
- Calendario / SLA:** Calendario Técnicos Primer Nivel - [SLA TI - 24 HORAS](#)
- Fecha respuesta / resolución:** 25/05/2025

Flujo de trabajo actual:

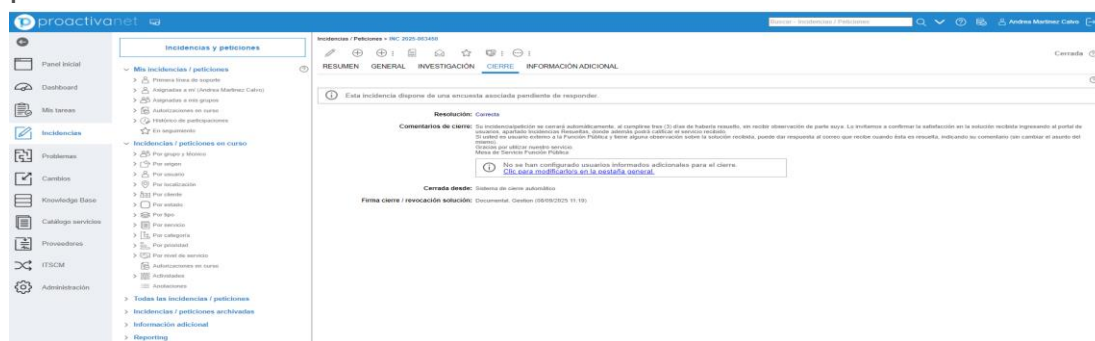
- ✓ **Notificado por:** indica el usuario que notifica la incidencia/petición. Se puede completar automáticamente dependiendo del origen de la incidencia/petición, manualmente por un Agente de Servicio o por un usuario que notifica en nombre de otro.
- ✓ **Título:** texto identificativo para la incidencia. El título debería hacer que la incidencia/petición fuese fácilmente reconocible facilitando así las búsquedas
- ✓ **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:

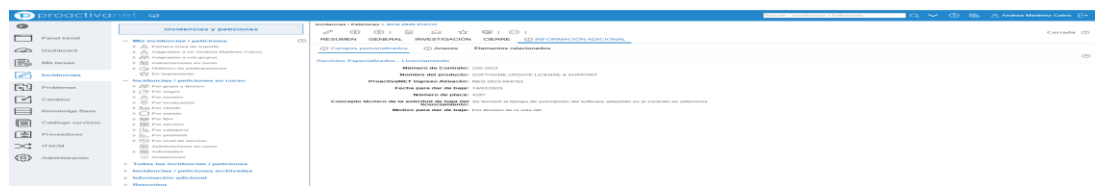
- **Acciones realizadas:** relacione las acciones llevadas a cabo para resolver la incidencia. No existe un número de acciones mínimo, pero debe tenerse en cuenta documentar la información que permita conocer lo realizado para analizar el caso y llegar a su solución. Las acciones pueden tener varios 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 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*.



11.4 Pestaña cierre: como su nombre indica, esta pestaña registra el cierre de la incidencia, ya sea realizado por el usuario o de forma automática. Si el usuario confirma que la solución propuesta ha resuelto el problema, debe marcar la casilla *"Correcta"* para proceder con el cierre. En caso contrario, al marcar la casilla *"Incorrecta"*, la incidencia volverá al estado *"Asignada"* al Agente de Servicio que firmó la solución, para que se reinicie la investigación

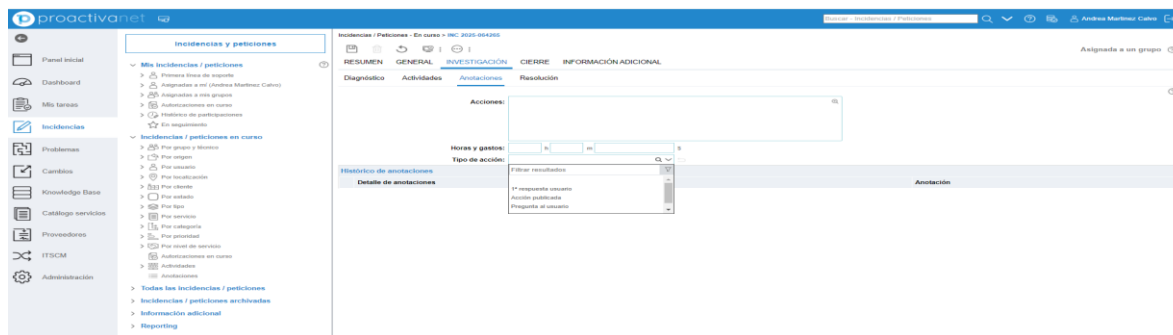



11.5 Pestaña información adicional: esta pestaña permite complementar la información de la incidencia o petición relacionándola con otras incidencias o peticiones, con artículos del conocimiento (KB), problemas, y además anexar adjuntos relevantes para la solución. También incluye los campos personalizados que hayan sido configurados en la aplicación según los criterios establecidos, los cuales aparecerán en el apartado *"Campos personalizados"*.

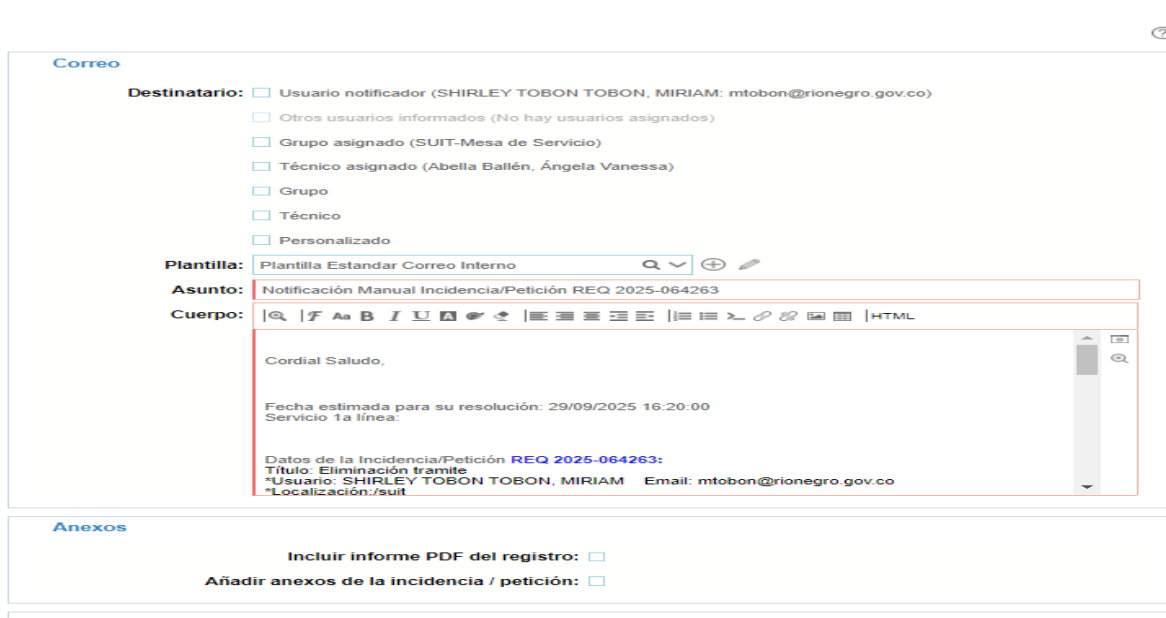


15. Preguntas al usuario

Cuando lo considere necesario, podrá enviar preguntas al usuario. Para ello, debe escribir la pregunta en el campo "Acciones" de la pestaña "Investigación", seleccionar el tipo de acción "Pregunta al usuario" y luego hacer clic en "Guardar" en el menú superior.



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 se requiera y seleccione la opción de "Incluir informe PDF del registro", luego oprima "Enviar".



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



proactivanet

Incidentes / Peticiones - En curso

Código	Estado	Fecha de registro	Fecha estimada resolución	Título	Categoría	Descripción	Técnico de P. Mesa	Notificado por	Grupo	Calificada	Solución para el usuario
REIO 2025-064270	Resuelta	06/09/2025 16:48	26/09/2025 10:40	NO TITLE	Sistemas de Información MisocanSISEP	Buenas tardes Es para hacer una solicitud de cambio	Martinez Garcia, John Anderson	Purraz, Pedro	SIQEPH-Mesa	No	Resolvió un asunto
REIO 2025-064269	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:35		Solicitud establecimiento de como ingreso aplicativo SISEP	Sistemas de Información MisocanSISEP	Cardinal Saludo Me permito indicar que se ingreso	Reyes Catepa, Mauricio	Hothaly, Dussan Castiblanco, Luc	Mesa - Aplicativo por la integridad Publica	No	
REIO 2025-064268	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:35	26/09/2025 16:35	Eliminación de registro de servicio no registrado al SUT v3	Sistemas de Información MisocanSUT	Cardinal Saludo Amablemente solicitamos adelantar	Abella Salán, Angella Vanessa	Quintero Perdomo, Oliver	SUT Mesa de Servicio	No	
REIO 2025-064267	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:30	02/10/2025 14:30	solicitud	Sistemas de Información MisocanSISEP	Buenas tardes me encuentro en el proceso de cambio	Quintero Brailo, Andres Elio	Matta Rico, Genry	SIQEPH-Mesa	No	
REIO 2025-064266	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:30	26/09/2025 16:30	Solicitud ajuste usuario SUT - Cardal Interno	Sistemas de Información MisocanSUT	Buenas tardes. De manera atenta, me permito indic	Abella Salán, Angella Vanessa	Eduardo Rayes Corrales, Sergio	SUT Mesa de Servicio	No	
REIO 2025-064265	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:27	11/09/2025 13:27	Procedimiento - Accesos	Sistemas de Información MisocanSUT	Buenas tardes SOLICITO POR FAVOR A UNO DE LOS INGE.	Martinez Cabro, Andrea	James Vera, Claudia Patricia	Administradores Mesa de Servicio TI	No	
REIO 2025-064264	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:20		Solicitud de verificación de estado de acceso	Sistemas de Información MisocanSISEP	Buen día. Recibi la indicación de que debia revisar	Martinez Cabro, Yanci Daniela	Manuel Castro Arriola, Juan	Mesa - Aplicativo por la integridad Publica	No	
REIO 2025-064263	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:20	29/09/2025 16:20	Eliminación tramite	Sistemas de Información MisocanSUT	Solicito FUNCION PUBLICA Cardal Saludo. Se mane	Abella Salán, Angella Vanessa	SHIRLEY TORO TORO, MIRIAM	SUT Mesa de Servicio	No	
REIO 2025-064262	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:18	15/09/2025 11:18	Solicitud Evento	Servicios Administrativos/Eventos Institucionales	ASAMBLEA EXTRAORDINARIA SISEDAFP	Pablo Soriano, Yenni Andrea	Rodriguez Mejia, Deyvier Ivan	Apoyo Administrativo	No	
REIO 2025-064261	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:15	02/10/2025 14:15	RY AL CALIFICAR CASO NO ACTUACION SERVICIO PUBLICO REGISTRADURA DISTRICTAL	Sistemas de Información MisocanSISEP	Buenas tardes. No nos deja activar por parte de l...	Pino Jozza, Juan Diego	Orlinda Cadena Montoya, Isabel	SIQEPH-Mesa	No	
REIO 2025-064260	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:14	15/09/2025 11:14	Solicitud Evento	Servicios Administrativos/Eventos Institucionales	Cardal saludo Solicito amablemente su colabora...	Pablo Soriano, Yenni Andrea	Vegara Lima Brandon Yandi	Apoyo Administrativo	No	
REIO 2025-064259	Asignada a un grupo	06/09/2025 16:14	15/09/2025 11:14	Solicitud Evento	Servicios Administrativos/Eventos Institucionales	Cardal saludo Solicito amablemente su colabora...	Pablo Soriano, Yenni Andrea	Vegara Lima Brandon Yandi	Apoyo Administrativo	No	

Guía aplicación Mesa de Servicio: Agente de Servicio

Versión 04
Proceso de las tecnologías y la información
Octubre de 2025