



Función Pública



Guía Aplicación Mesa de Servicio: Usuario Interno

Proceso de Tecnologías de la Información

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 05
Diciembre 2024



Función Pública

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
01		Creación del documento para el manejo de la mesa de servicio desde el usuario agente de servicio.
02	2013-12-03	Ajuste imagen institucional lineamientos de gobierno
03	2017-10-31	Se actualiza la guía que describe los pasos para hacer uso del Portal de Usuarios como uno de los canales de la Aplicación Mesa de Servicio de Función Pública, con los ajustes realizados a la herramienta tecnológica.
04	2020-10-07	Ajuste imagen institucional lineamientos de gobierno
05	2024-12-17	Ajuste imagen institucional lineamientos de gobierno



Función Pública

Contenido

Descripción de la Guía.....	3
Glosario	3
1. Prestación del servicio.....	5
2. Ingreso a la aplicación de mesa de servicio.....	5
2.1. Instalaciones de la Función Pública.....	5
2.2. Fuera de las instalaciones de Función Pública	5
3. Solicitud de un servicio	7
Soporte Técnico.....	8
Servicios Externos (Misionales).....	8
Servicios Internos (Apoyo)	9
Servicios Especializados TI.....	10
Gestión Administrativa	11
Catálogo de Servicios	11
Servicios Externos (Misionales).....	11
4. Seguimiento a la incidencia o petición radicada en la aplicación	16
4.1. Responder preguntas al Agente de Servicio	18
4.2. Soporte Remoto	18
4.3. Cierre de Incidencia/Petición	19
5. Salir de la aplicación.....	21

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.

Glosario

Agente de Servicio: persona que hace contacto con el usuario para proporcionar la resolución a sus incidencias/peticiones reportadas 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.



Función Pública

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 esta 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.



Función Pública

1. 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.

2. Ingreso a la aplicación de mesa de servicio

2.1. 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”



Mesa de ayuda

Ingresar usuario y/o contraseña de la red de la Función Pública.

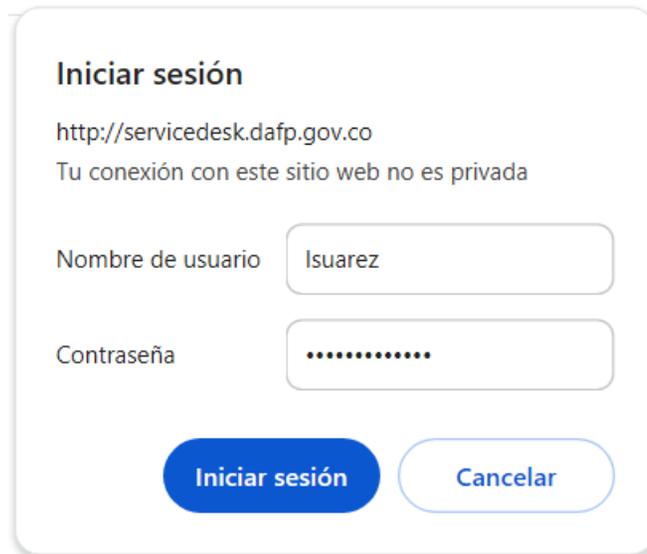
2.2. Fuera de las instalaciones de Función Pública

Para ingresar a la Aplicación fuera de las instalaciones de Función Pública, se debe digitar la siguiente dirección en su navegador

- <http://servicedesk.dafp.gov.co/proactivanet/>.



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



3. 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.

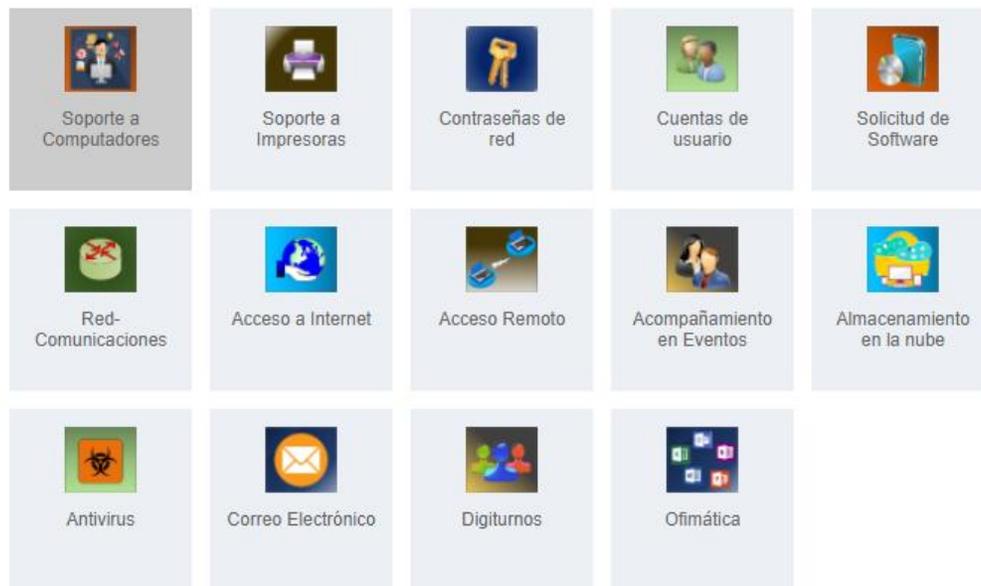
Una vez se ingrese al catálogo de servicios se tiene la siguiente pantalla



Se pueden observar cinco servicios:

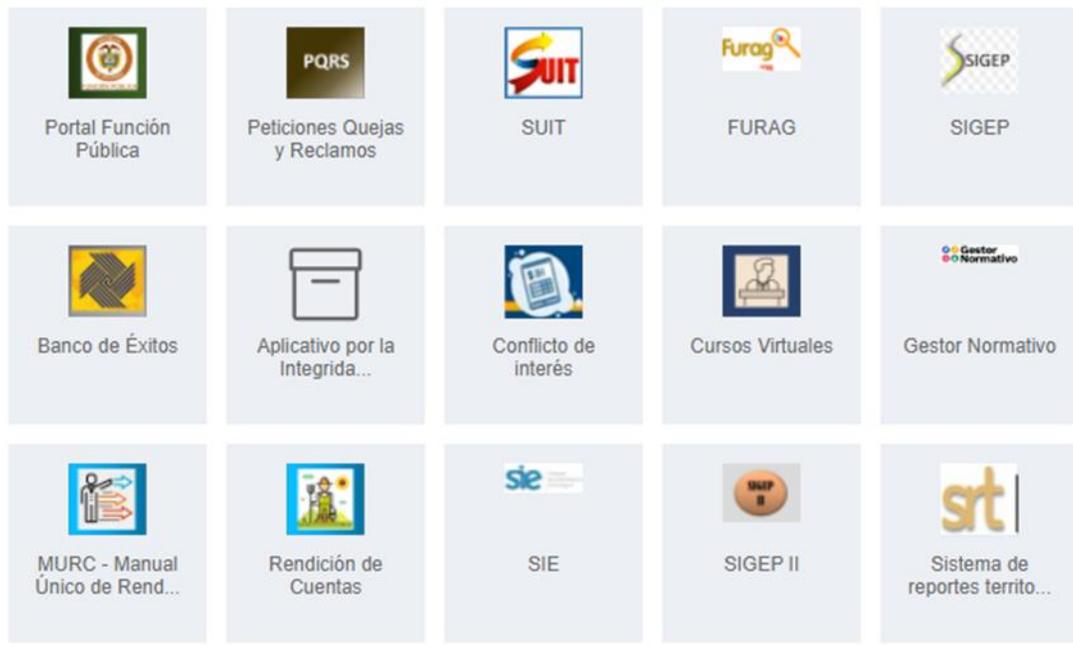
Soporte Técnico

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 (Petitionen, quejas y reclamos) y Manual del Estado Colombiano.



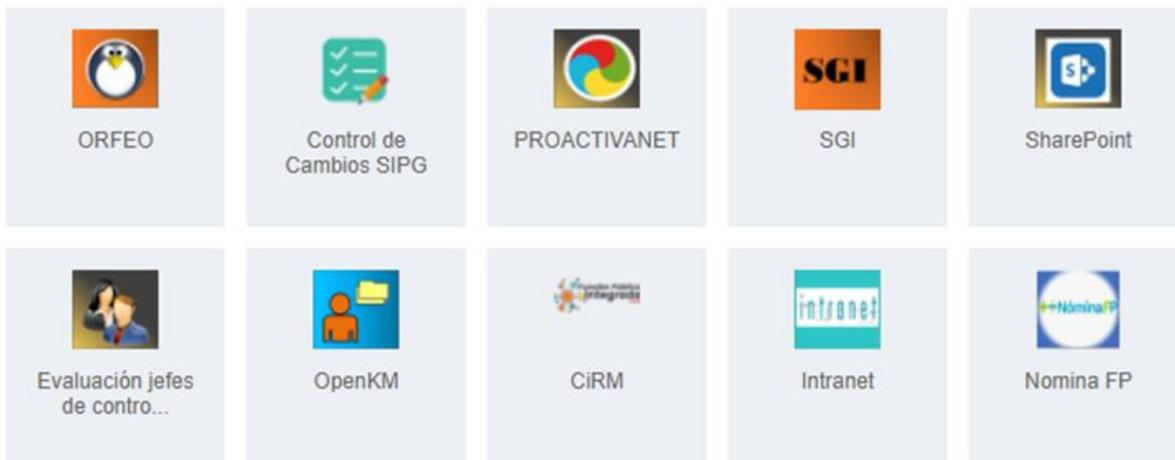
Servicios Internos (Apoyo)

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.





Función Pública



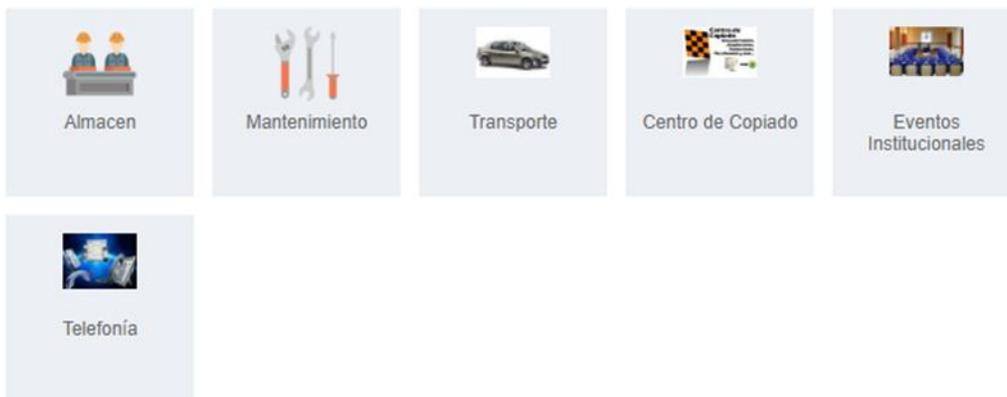
Servicios Especializados TI

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:



Función Pública



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

- Aplicativo por la Integridad Pública
- Banco de Éxitos
- Conflicto de interés
- Cursos Virtuales
- Datos Abiertos – SIE
- Gestor Normativo
- Modelo Integrado Planeación y Gestión (FURAG)
- MURC - Manual Único de Rendición de Cuentas
- Peticiones Quejas y Reclamos
- Portal – EVA
- Portal Función Pública
- Rendición de Cuentas
- SCRUM_SUIT
- SIGEP
- SIGEP II

- Sistema de reportes territoriales
- Sistema VisualFp
- Solicitudes SIE
- Suip
- SUIT
- Visualizaciones – SIE

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:



La información se presenta en dos bloques:

TODOS LOS SERVICIOS

Muestra la información del servicio seleccionado.

Icono	Nombre	Descripción	Clasificación
	Portal Función Pública		/Sistemas de Información Misional/Portal Función Pública

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

[SERVICIO](#) [PLANTILLAS](#)

[Atrás](#)

Registro

Nombre: Portal Función Pública

Descripción:

Clasificación principal: [/Sistemas de Información Misional/Portal Función Pública](#)

Clasificaciones secundarias:

[> Otros servicios relacionados](#)

[> SLAs relacionados con la categoría o el propio servicio](#)

[> Procesos de negocio soportados](#)



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.



Plantillas y ofrecimientos del servicio

Imagen	Nombre	Descripción
	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la página	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la p...
	Portal Función Pública - Error en la página	Portal Función Pública - Error en la página
	Portal Función Pública - Disponibilidad del portal	Portal Función Pública - Disponibilidad del port...
	Portal Función Pública - Publicación de contenidos	Portal Función Pública - Publicación de contenidos...
	Portal Función Pública - Solicitud Permisos para Modificar	

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”.

Sistemas de Información Misional > Portal Función Pública > Portal Función Pública

☆

SERVICIO **PLANTILLAS**

Plantillas y ofrecimientos del servicio

Imagen	Nombre	Descripción
	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la página	Portal Función Pública - Ajustes al diseño de la p...
	Portal Función Pública - Error en la página	Portal Función Pública - Error en la página
	Portal Función Pública - Indisponibilidad del portal	Portal Función Pública - Indisponibilidad del port...
	Portal Función Pública - Publicación de contenidos	Portal Función Pública - Publicación de contenidos...
	Portal Función Pública - Solicitud Permisos para Modificar	

La herramienta muestra la siguiente información:

Sistemas de Información Misional > Portal Función Pública > Portal Función Pública > Nueva incidencia / petición

INCIDENCIA / PETICIÓN **ADJUNTOS**

1. Registro 2. Investigación 3. Resolución

Registro

Título: Portal Función Pública - Error en la página

Descripción: [Rich text editor]

Notificar en nombre de: [Dropdown menu]

Tipo: Incidencia

Servicio: Portal Función Pública

Categoría: /Sistemas de Información Misional/Portal Función Pública/Error en la página

Informar a otros usuarios:

Identificar fuente de la incidencia / petición

Nombre del elemento	Origen elemento	Tipo elemento	Comentarios
+ Nuevo registro			

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.

4. 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.



Función Pública

Estado	Descripción
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.

Incidencias y peticiones

- ▼ **Mis incidencias y peticiones** ?
 - ▼ Nuevas
 - Pdtes. autorización
 - ▼ Asignadas a un grupo
 - Pdtes. autorización
 - Asignadas pendientes de respuesta
 - Resueltas
 - Rechazadas
 - Cerradas
- ▼ **Otras incidencias y peticiones**
 - Como otro usuario informado
 - Notificadas en nombre de otro

4.1. 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:



The screenshot shows a web interface for 'Incidencias y peticiones'. On the left is a navigation menu with options like 'Mis incidencias y peticiones', 'Nuevas', 'Asignadas a un grupo', 'Resueltas', 'Rechazadas', and 'Cerradas'. The main area displays a table titled 'Listado de incidencias / peticiones - Asignadas a un grupo'. The table has columns for 'Código', 'Fecha de registro', 'Titulo', 'Estado', and 'Fecha estimada'. One row is visible with the following data:

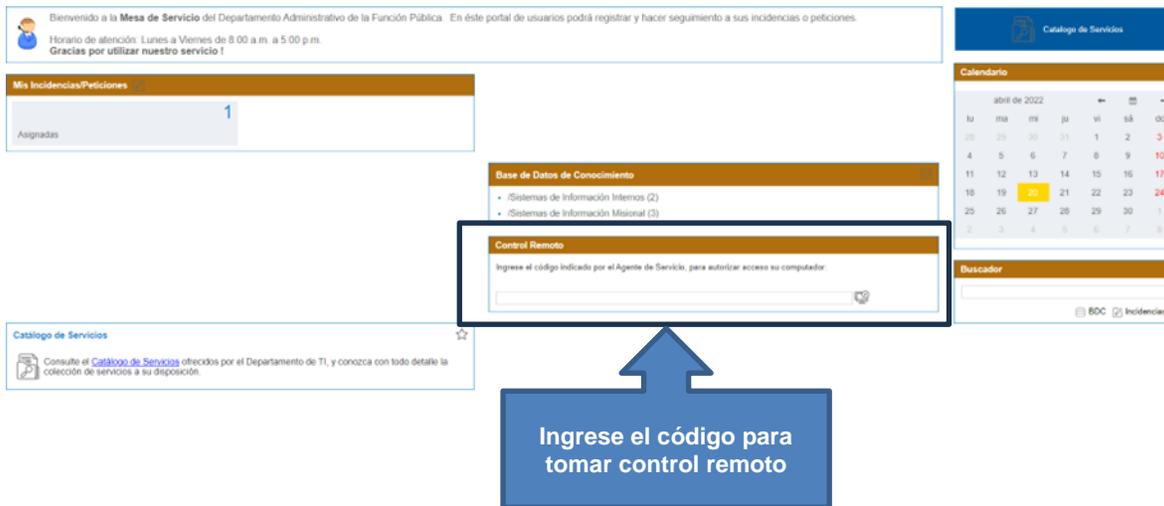
Código	Fecha de registro	Titulo	Estado	Fecha estimada
REQ 2020-068726	03/12/2020 10:26	Control de Cambios SIPG - Creación	Asignada	07/12/2020 16:26

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

4.2. 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 esta manera usted dará la autorización para acceder a su equipo.



**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.

4.3. 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.



Función Pública

Incidencias y peticiones

- ✓ **Mis incidencias y peticiones**
 - ✓ Nuevas
 - Pdtes. autorización
 - ✓ Asignadas a un grupo
 - Pdtes. autorización
 - Asignadas pendientes
 - Resueltas
 - Rechazadas
 - Cerradas
- ✓ **Otras incidencias y peticiones**
 - Como otro usuario informado
 - Notificadas en nombre de otro

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

Código	Fecha de registro	Título
REQ 2022-019348	04/02/2022 11:14	Acceso Remoto
REQ 2021-056662	02/08/2021 11:06	Traslado de Equipo
INC 2021-020809	08/04/2021 10:00	ProactivaNet - Accesos

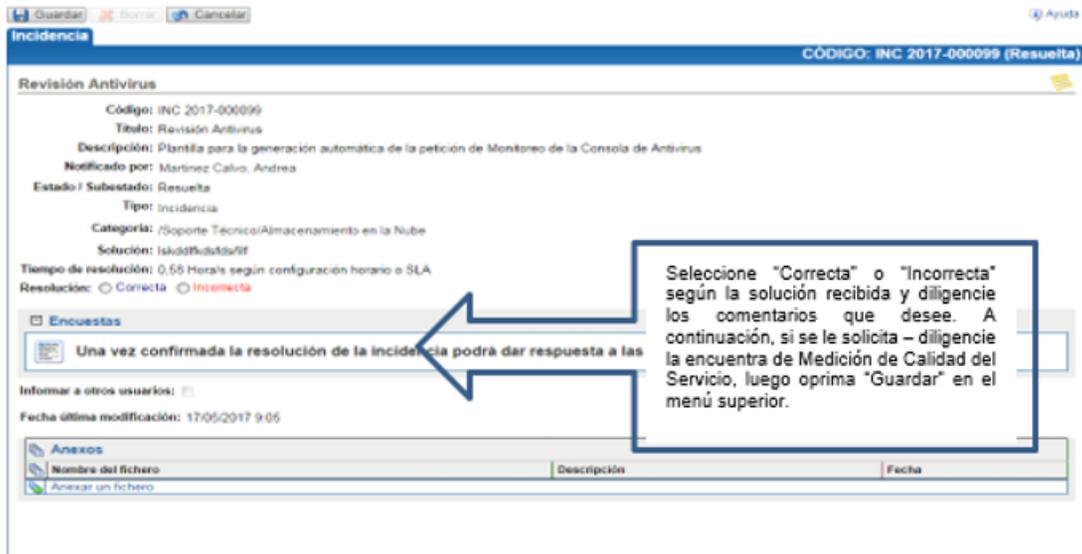
Dar clic en "Editar"

PETICIÓN **ADJUNTOS**

1. Registro ➔ 2. Investigación ➔ 3. Resolución

Luego confirme la solución



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.

5. Salir de la aplicación

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





Función Pública

Guía Aplicación Mesa de Servicio: Usuario Interno

Versión 05
Proceso de Tecnologías de la Información
Diciembre 2024