



Función Pública



Guía gestión de incidencias/peticiones y
problemas en aplicación mesa de servicio

Proceso de Tecnologías de la Información

Departamento Administrativo de la Función Pública
Versión 05
Octubre 2025

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
01	2013-12-03	Creación del documento
02	2017-11-02	Revisión y validación del equipo técnico
03	2019-12-13	Ajuste imagen institucional lineamientos de gobierno
04	2024-12-18	Ajuste imagen institucional lineamientos de gobierno
05	2025-10-10	Cambios sobre la aplicación

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Términos, glosario, abreviaturas	4
5.	Roles y responsabilidades	5
6.	Gestión de incidencias/peticiones	6
6.1.	Registro de un incidente/petición	6
6.2.	Registro de un incidente/ petición	8
6.3.	Proceso de atención	9
6.4.	Reapertura de incidencias/Peticiones resueltas.....	10
7.	Gestión de Problemas	10
7.1.	Registro de un Problema	10
7.2.	Proceso de atención	11
8.	Gestión del Conocimiento.....	12
9.	Seguimiento.....	12
10.	Tablero de Control (Dashboard)	13
11.	Reportes	13

1. Introducción

La *Mesa de Servicio* está conformada por el grupo de personas responsables de atender a los usuarios, brindando soluciones a sus incidencias y peticiones registradas en los diferentes canales disponibles. Ofrece soporte a los usuarios en el uso de sistemas de información, equipos tecnológicos y herramientas ofimáticas, en cumplimiento de los servicios, lineamientos y procedimientos definidos por Función Pública.

De igual manera, la *Mesa de Servicio* constituye el medio tecnológico mediante el cual se gestionan las incidencias y peticiones que ingresan por los canales habilitados y para los servicios establecidos por la Entidad.

Por lo anterior, esta guía pretende establecer los lineamientos, procesos y procedimientos para la gestión efectiva de incidencias, peticiones y problemas a través de la Mesa de Servicio en el Departamento Administrativo de la Función Pública, garantizando un servicio de calidad y la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.

2. Objetivo

Gestionar las incidencias tecnológicas de los servicios internos y externos a través de la mesa de servicios, con el fin de atender de manera oportuna las solicitudes de los usuarios y garantizar la continuidad y calidad del servicio tecnológico.

3. Alcance

La presente guía aplica a los procesos, áreas y servidores del Departamento Administrativo de la Función Pública que intervienen en la gestión de incidencias, peticiones y problemas reportados por los usuarios internos y externos a través de los canales habilitados de la Mesa de Servicio.

Comprende las actividades relacionadas con la recepción, registro, clasificación, atención, seguimiento y cierre de las solicitudes, de acuerdo con los lineamientos, procedimientos y niveles de servicio definidos por la Entidad.

Asimismo, el alcance incluye el soporte técnico y funcional brindado por la Mesa de Servicio en el uso de los sistemas de información institucionales, equipos tecnológicos y herramientas ofimáticas, en cumplimiento de los compromisos de calidad y atención al usuario establecidos por Función Pública.

4. Términos, glosario, abreviaturas

Agente de servicio: *Un agente de servicio es el miembro operativo del Service Desk (Mesa de Servicio) responsable de registrar, clasificar, priorizar, escalar y dar seguimiento a las incidencias, solicitudes y problemas reportados por los usuarios a través de los canales disponibles (teléfono, correo, etc.).*

Gestión de servicios con SLA: los servicios parametrizados con *Acuerdos de Nivel de Servicio* requieren especial atención respecto a los tiempos de resolución, es indispensable gestionar cada incidencia/petición dentro del plazo definido, para evitar incumplimientos y garantizar la calidad del servicio.

Gestor de problemas: El Gestor de Problemas es el responsable de coordinar y supervisar el proceso de gestión de problemas dentro de la organización, con el propósito de identificar las causas raíz de las incidencias recurrentes o críticas, prevenir su reaparición y minimizar el impacto de los errores en los servicios de TI.

SLA: Acuerdo de nivel de servicio o ANS

Gestión de servicios con SLA: los servicios parametrizados con *Acuerdos de Nivel de Servicio* requieren especial atención respecto a los tiempos de resolución, es indispensable gestionar cada incidencia/petición dentro del plazo definido, para evitar incumplimientos y garantizar la calidad del servicio.

Registros no válidos: cuando se identifique un registro que, por diversas razones, no corresponda a un servicio soportado por la Mesa de Servicio (ejemplo: solicitudes duplicadas, requerimientos no relacionados con tecnología de Función Pública o servicios no cubiertos), el Agente de Servicio rechaza el registro, dejando la observación correspondiente en el sistema.

Reasignación de casos, en caso de que un registro asignado no sea competencia del Agente de Servicio que lo recibe, este lo reasigna al grupo o agente que corresponda, anotando la justificación y procurando mantener los tiempos de respuesta dentro de los parámetros óptimos para evitar vencimientos.

Sub-estados de atención, existen sub-estados predefinidos que deben utilizarse según la necesidad, con el fin de reflejar de manera precisa el estado de atención del registro. El uso correcto de estos sub-estados permite controlar el reloj de gestión y dar trazabilidad al proceso de atención.

5. Roles y responsabilidades

Para la atención de incidencias/peticiones de servicio específicos y/o de usuarios externos, se establecen los siguientes grupos:

- **SIGEP – Mesa de Servicio:** personal de Función Pública en la mesa de servicio, ubicado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, encargado de la atención en primera línea de todas las incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su alcance.
- **SIGEP – DDO:** personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Desarrollo Organizacional, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su competencia.
- **SIGEP – DEP:** personal de Función Pública ubicado en la dependencia de Dirección de Empleo Público, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su competencia.
- **SIGEP – Sistemas:** personal de Función Pública ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SIGEP, bajo la categoría SIGEP y de su competencia.
- **SUIT - Mesa de Servicio:** personal de Función Pública en la mesa de servicio, ubicado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, encargado de la atención en primera línea de todas las incidencias/peticiones del servicio de soporte de SUIT y de su alcance.
- **SUIT – Tramites:** personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SUIT, bajo la categoría SUIT y de su competencia.
- **SUIT – Sistemas:** personal de Función Pública ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones del servicio de soporte de SUIT, bajo la categoría SUIT y de su competencia.
- **Grupo de Desarrollo de SW:** personal de Función Pública, ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la atención en segunda línea de incidencias/peticiones relacionadas con desarrollos de software (SUIT, SIGEP, Sirvo a mi país, etc.)

Para la **gestión de problemas** de servicios específicos y/o de usuarios externos, se establecen los siguientes grupos:

- **Gestores Problemas-DDO:** personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Desarrollo Organizacional, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SIGEP de su competencia.
- **Gestores Problemas-DEP:** personal de Función Pública, ubicado en la dependencia de Dirección de Empleo Público, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SIGEP de su competencia.
- **Gestores Problemas-SIGEP Mesa:** personal de Función Pública en la Mesa de Servicio, ubicado en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SIGEP y de su alcance
- **Gestores Problemas-Sistemas:** personal de Función Pública, ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la gestión de problemas relacionados con la prestación del servicio de su competencia.
- **Gestores Problemas-SUIT:** personal de Función Pública, ubicado en la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de la gestión de problemas del servicio de soporte de SUIT de su competencia.

El seguimiento a la gestión de incidencias y peticiones, se realiza de manera descentralizada, así:

- **Mesa de Servicio de Función Pública:** Perteneciente al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, en cabeza de su coordinador, para lo relacionado con SIGEP, SUIT y los demás temas que le sean delegados y de su alcance.
- **Servicio SIGEP Segundo Nivel:** La Dirección de Desarrollo Organizacional y la Dirección de Empleo Público internamente en cabeza de sus encargados, para todos los registros relacionados con SIGEP.
- **Servicio SUIT Segundo Nivel:** La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional internamente en cabeza de sus encargados, para todos los registros relacionados

6. Gestión de incidencias/peticiones

6.1. Registro de un incidente/petición

Los usuarios internos de Función Pública registran todas sus incidencias y peticiones de soporte a través de la *Aplicación de Mesa de Servicio ProactivaNET*, utilizando el *Portal de Usuarios* como canal principal:

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



Por su parte, los usuarios externos (ciudadanos, entidades, servidores públicos, entre otros) acceden al sistema según los mecanismos definidos para cada servicio. Estos pueden ser:

- Correo electrónico habilitado para el servicio correspondiente (Se serviciosocialpaz@funcionpublica.gov.co, soporteaplicativointegridad@funcionpublica.gov.co, soportesiqep@funcionpublica.gov.co, soportesiqep2@funcionpublica.gov.co, soportesuit@funcionpublica.gov.co).
- Línea telefónica de la Mesa de Servicio 601 7395656
- Atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano.

El uso de uno o varios de estos canales depende de las condiciones y disposiciones definidas para cada servicio en particular. Las incidencias/peticiones quedan registradas en el sistema de acuerdo al origen, así:

- **Usuario:** cuando son registradas a través del portal de usuarios.
- **E-mail:** cuando son registradas a través de una cuenta de correo previamente configurada en *ProactivaNET*.

- **Telefónico:** cuando son registradas por el Agente de Servicio que recibe la llamada y siempre que seleccione esta opción.
- **Técnico:** cuando son registradas por el Agente de Servicio directamente es de su módulo de ServiceDesk.
- **Presencial:** cuando son registradas por el Agente de Servicio que recibe la llamada y siempre que seleccione esta opción.
- **Pruebas:** cuando son registradas por el Agente de Servicio para realización de pruebas de calidad o de casos de uso.

Los orígenes descritos corresponden a los canales actualmente establecidos; sin embargo, pueden configurarse nuevos orígenes según las necesidades de la Entidad. Asimismo, existen algunos orígenes predefinidos y de uso interno de la aplicación (ejemplo: el servicio de mesa de ayuda de primer nivel se encuentra parametrizado hacia los técnicos)

Una vez registrada la incidencia o petición, el sistema realiza un escalado automático, asignando el caso al Agente de Servicio responsable del servicio correspondiente, de acuerdo con la parametrización establecida en el sistema.

En los casos en que el Agente de Servicio registre su propia incidencia o petición, la asignación podrá hacerse de forma manual, seleccionando su grupo y usuario mediante la opción de escalado y procediendo con la firma del registro.

6.2. Registro de un incidente/ petición

La aplicación está parametrizada para realizar el escalado automático de las incidencias y peticiones registradas. Para ello, se han definido los siguientes grupos de atención:

Técnicos de Soporte

Los funcionarios públicos o contratistas asignados a la primera línea de atención son responsables de gestionar las incidencias y peticiones internas. De acuerdo con la disponibilidad de licencias en Función Pública, se debe priorizar la atención a través del soporte remoto de la aplicación, lo que permite una gestión más ágil, reduciendo los tiempos de desplazamiento y de respuesta. En los casos en que se presenten incidencias en aplicaciones externas a Función Pública, pero utilizadas internamente, los técnicos deberán establecer el puente con la mesa de ayuda del tercero responsable. Por ejemplo:

Tipo de requerimiento	Escalamiento a
Incidencias relacionadas con SIIF	Mesa de Ayuda – Ministerio de Hacienda

Incidencias relacionadas con SIRECI	Mesa de Ayuda – Contraloría General
Incidencias relacionadas con CHIP	Mesa de Ayuda – Contaduría General de la Nación

Profesionales Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

La atención en 2^a línea para las incidencias/peticiones de Función Pública, serán distribuidas según lo parametrizado de acuerdo a los temas atendidos por los profesionales de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a saber:

Tiempo de Requerimiento	Escalamiento a
Correo Electrónico, Directorio Activo	Gestores de Directorio Activo y Correo
ORFEO, MECI, SIPLAN, Y Estadísticas	Gestores de ORFEO y MECI
Inventario TI, Antivirus	Administradores de Inventarios yAntivirus
Bases de Datos (DBA)	Gestores de Bases de Datos
Red – Comunicaciones y dispositivos de red e internet	Administradores de Redes yComunicaciones
Portal Web y SUIP	Administradores de Portal Web y SUIP
Configuración Aplicación Mesa de Servicio	Administradores de Mesa de Servicio T.I.
Administración Servidores	Administradores de Servidores

6.3. Proceso de atención

- **Recibir la notificación:** el *Agente de servicio* encargado, recibe notificación vía correo electrónico de los casos asignados, sin embargo, se recomienda consultar permanentemente en el *módulo de ServiceDesk* bajo licencia, de la *Aplicación de Mesa de Servicio* en el apartado correspondiente.
- **Validar el ingreso del registro:** proceder a la documentación y prestación del servicio validando el ingreso del registro según como corresponda: Incidencia o Petición y si es necesario, corregirlo.
- **Diagnosticar y documentar el servicio:** consiste en relacionar que problema se presenta y las causas, dicha información se digita en el campo “Investigación y Diagnóstico” en la Aplicación de Mesa de Servicio, se debe documentar y redactar de manera concreta y clara, ejemplo:

- Se presenta falla al imprimir por falta de configuración de la impresora
- El usuario solicita el restablecimiento de contraseña por clave caducada.

Es importante tener en cuenta que el campo “Acciones Realizadas” se deben registrar todas las observaciones que se consideren relevantes, pudiéndose generar más de una acción por caso.

- **Relacionar la solución:** consiste en relacionar la solución dada a la incidencia/petición en el campo “Solución para el usuario”, redactando lo realizado o la recomendación y/o instrucción dada para la misma, lo cual debe redactarse de la manera más clara posible y en menor tiempo posible luego de la prestación del servicio.

Para el caso de incidencias/peticiones de usuarios internos (Función Pública), es importante, no olvidar asociar los dispositivos de inventario (equipos) a las incidencias, para poder contar con el historial. Así mismo, antes de cerrar la incidencia/petición, verificar la clasificación en la categoría que corresponda, según lo atendido.

- **Cerrar y evaluar:** se debe verificar que esté chequeada la opción de envío de email al usuario y firmar; una vez grabada la solución, la incidencia/petición pasará al estado Resuelta a la espera de confirmación por parte del usuario para su respectivo cierre y medición de la calidad del servicio recibido si aplica.

En caso de que la solución sea calificada como incorrecta, será asignada nuevamente al Agente de Servicio para proceder a su atención hasta que sea solucionada a satisfacción. Si la incidencia/petición no es cerrada por el usuario, ésta se cerrará automáticamente de acuerdo a lo parametrizado.

6.4. Reapertura de incidencias/Peticiones resueltas

Las incidencias/peticiones en estado resuelto que por alguna razón requieran ser reabiertas (sobre todo en el caso de usuarios externos), se realizará por parte del Agente de Servicio que la atendió, para lo cual debe regresar el caso al estado Asignado. Adicionalmente, se debe registrar una acción donde se indiquen los motivos de la reapertura para evidencia y posteriores revisiones.

7. Gestión de Problemas

7.1. Registro de un Problema

Los Problemas una vez identificados, pueden ser registrados tanto por el *Agente de Servicio* como por el *Gestor de Problemas* en el momento de atención de la(s) incidencia(s), con

posterioridad a ella(s), o inclusive sin haber antecedentes de incidencias, debido al impacto de lo presentado.

Es importante tener en cuenta que el tratamiento de las incidencias es independiente al de los problemas, por lo que, si bien es cierto, es necesario asociarlas al problema si existen, no implica que no se deban seguir gestionando ya que la finalidad es diferente.

Los problemas también pueden ser Rechazados, por ejemplo, cuando ya existe un problema creado para ese tema.

7.2. Proceso de atención

- **Recibir notificación:** el Agente de Servicio encargado, recibe notificación vía correo electrónico del problema asignados, sin embargo, se recomienda consultar permanentemente en el módulo de ServiceDesk bajo su licencia, de la Aplicación de Mesa de Servicio en el apartado correspondiente.
- **Verificar la información:** para proceder con la Investigación, se debe verificar y si es necesario modificar y/o agregar los datos correspondientes a categoría, usuario notificador e incidencias asociadas
- **Registrar la información:** Luego en el proceso de atención, como mínimo, debe registrar en la aplicación:

Síntomas del Problema: relacionar una breve descripción de los efectos visibles que evidencian la existencia del problema.

Causa raíz del problema: Auténtico motivo del problema. Completar este campo es clave en la investigación del problema

En el subformulario de “Acciones Realizadas” los gestores investigadores podrán registrar las acciones que se hayan realizado

- **Dar inicio a la búsqueda de solución:** Una vez identificada la causa raíz, el problema pasará a llamarse “Error Conocido” y dará comienzo la fase de búsqueda de soluciones que solventen la causa raíz

Solución Temporal (si aplica): técnica que reduce o elimina el impacto de un incidente o problema para el cual aún no hay disponible una solución completa

Soluciones Propuestas: corresponde a la(s) posible(s) solución(es) ante el problema identificado, en las cuales se debe especificar su viabilidad, impacto y si implica costos o no.

- **Aprobar la solución:** El gestor del problema, finalmente debe aprobar la solución final a implementar, lo cual pasará el estado a Error con solución propuesta.
- **Cerrar:** Si la solución aplicada es satisfactoria, el gestor debe cerrar el problema como Cerrado solucionado. Cuando el gestor decida no implementar la solución (debido a su inviabilidad), lo cerrará como Cerrado NO solucionado.

Cuando la solución no es válida porque se marcó como Solución no aceptada, el problema volverá al estado "Error Conocido". El investigador deberá volver a retomar el problema hasta obtener nuevas soluciones y/o proponer otra de ellas como solución definitiva.

8. Gestión del Conocimiento

La Aplicación de Mesa de Servicio mediante su módulo de Base de Datos del Conocimiento, permite la publicación de artículos, cuyo fin principal es almacenar información de especial relevancia para la resolución de incidencias y peticiones. Esta información se almacena en forma de artículos y se clasifica en categorías y es consumida principalmente por los técnicos o profesionales de Gestión de Incidencias y Peticiones de forma que puedan resolverlas lo antes posible, así mismo, para los usuarios funcionan como autoayuda y difusión de temas generales o de interés, según los servicios prestados.

Para la publicación de documentos se debe realizar la correspondiente petición, indicando la categoría a la cual va asociada la información, el tema y la población objetivo del documento, igualmente el documento debe tener la imagen institucional y haberse verificado su ortografía.

9. Seguimiento

El seguimiento a los problemas será definido en cada dependencia, de acuerdo a las licencias otorgadas y la gestión interna de los mismos. A quienes se les asigne el rol de responsable de ServiceDesk, podrán ejercer dentro de la Aplicación de Mesa de Servicio, las funcionalidades de Supervisión de las incidencias y del trabajo de primera y segunda línea.



10. Tablero de Control (Dashboard)

Adicionalmente a los Agentes de Servicio y/o Gestores de Problemas con licencia para gestionar incidencias/peticiones y problemas, el personal Directivo de Función Pública, cuenta con el acceso al tablero de control o dashboard de la Aplicación de la Mesa de Servicio, para consultar por diferentes criterios, las métricas definidas para Acuerdos de Niveles de Servicio, Análisis de distribución de la demanda, Gestión del Conocimiento y el Rendimiento de incidencias/peticiones.

11. Reportes

La Aplicación de Mesa de Servicio, bajo el módulo de incidencias/peticiones, provee una serie de informes avanzados, disponibles a quienes tienen licencia, los cuales pueden ser exportados a herramientas ofimáticas.

Así mismo, las diferentes pantallas de consulta por los diferentes criterios del árbol que despliega el módulo de incidencias/peticiones, permite la configuración personalizada mediante filtros de los campos a visualizar y la administración de dichas consultas, las cuales también son exportables.

Guía gestión de incidencias/peticiones y problemas en aplicación mesa de servicio

Versión 5
Proceso de Tecnologías de la Información
Octubre 2025