




Función Pública		Procedimiento Gestión mesa de servicio				Versión:	V11	
						Fecha Actualización:	5/05/2026	
						Proceso asociado:	Gestión de Tecnologías de la Información	
1. Objetivo:	Gestionar las incidencias, peticiones y problemas de los servicios de TI registradas en la mesa de servicio, a través del análisis oportuno del requerimiento, la gestión o escalonamiento de la solución, con el fin de mantener la operatividad de los sistemas tecnológicos.							
2. Alcance:	Abarca desde la recepción de solicitudes registradas directamente en la herramienta mesa de servicio o recibidas como soporte técnico a través del formulario de Peticiones - PQRS de Función Pública, pasando por su clasificación y priorización según impacto y urgencia, hasta su resolución y cierre, incluyendo el seguimiento para la mejora continua del servicio.							
3. Líder	Jefe Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4. Responsable	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Coordinador de Infraestructura Tecnológica OTIC Profesionales y técnicos designados grupo de Infraestructura OTIC Profesionales de las dependencias (usuarios)					
5. Definiciones								
ANS	Acuerdo formal entre el prestador del servicio y el usuario del mismo, donde se establecen los tiempos máximos de atención para proporcionar solución a un incidente o petición.	Incidencia	Corresponden a cualquier interrupción no planificada o degradación de la calidad de un servicio de TI. Su objetivo principal es restaurar el servicio lo más rápido posible, minimizando el impacto en la productividad del usuario.					
Caso	Incidente o petición generado y/o registrado a través de la herramienta mesa de servicio.	ITIL	Marco de trabajo que proporciona un conjunto de mejores prácticas y procesos para la gestión de servicios de TI. Es una versión anterior de ITIL y a pesar de que ITIL V4 es la versión más reciente.					
Categoría	Es una clasificación que permite organizar los servicios de TI para organizar eficientemente los recursos, realizar seguimiento y prestar soporte técnico. Para Función Pública se cuenta con cuatro grandes categorías: mesa de ayuda de primer nivel, sistemas de información misionales, sistemas de información de apoyo, servicios especializados de TI y como apoyo al proceso administrativo la de servicios administrativos. Cada uno de estos grupos tiene definidas categorías más especializadas.	Petición	Es una solicitud formal de un usuario para obtener algo dentro del catálogo de servicios de TI, estas solicitudes no están relacionadas con fallos o interrupciones y se asocian a solicitudes como instalación de software, acceso a sistemas o solicitudes que no tienen establecidos tiempos de atención.					
Herramienta mesa de servicio	Herramienta de software que sirve para gestionar incidentes, peticiones y requerimientos registrados por usuarios de la entidad o recibidos a través del formulario de PQRS de Función Pública para los temas asociados a soporte técnico	Técnico asignado al servicio	Profesional encargado de garantizar el funcionamiento óptimo de los sistemas informáticos dentro de una organización. Su labor es esencial para mantener la continuidad operativa, resolver problemas técnicos y proporcionar soporte a los usuarios					
TI	Tecnología de la información	Usuaría	Hace referencia a cualquier persona que interactúa con los servicios de TI ofrecidos por la Entidad y que requieren solicitar asistencia técnica, reportar un problemas acceder a un servicio de TI ofrecido por la Entidad.					
6. Políticas de Operación								
1. Todos los servicios de tecnología informática se deberán atender de manera respetuosa, oportuna y eficiente, promoviendo un trato digno.								
2. La información que se brinde sobre los servicios ofrecidos, se realizará de forma clara y accesible, asegurando la transparencia en la atención prestada.								
3. La herramienta de mesa de servicio deberá estar alineada al cumplimiento de la gestión de calidad ITIL V3, con el fin de mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción del usuario final.								
4. Se deberán acoger los lineamientos establecidos en ITIL V4 propendiendo por la implementación de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, mejorando la experiencia del usuario.								
5. Se deberá realizar de manera permanente seguimiento a la prestación de los servicios ofrecidos a través de la herramienta de mesa de servicio, con el fin de realizar mejora continua.								
6. Se deberá cumplir con la normatividad asociado a la seguridad y privacidad de la información en especial con la protección de datos personales, garantizando la confidencialidad y seguridad de la información.								
7. Riesgos				8. Indicadores				
Cod.	Nombre	No.	Nombre					
57	Posibilidad de afectación reputacional por quejas y sanciones de entes de control debido a pérdida de disponibilidad o incumplimiento de los ANS (acuerdos de niveles de servicio) de los servicios y sistemas de información administrados por la OTIC, causados por incidentes de seguridad fuera de control	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/riesgos	7	Atención oportuna de incidencias y peticiones nivel especializado	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/indicadores			
9. Descripción del procedimiento								
Convenciones								
Inicio	Actividad	Actividad de control	Decisión	Actividad paralela	Sistema de Información	Otro proceso	Fin	
No.	Iconografía	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información
1		Registrar incidencia o petición	Hace referencia a la creación un caso en la herramienta mesa de servicio, donde se detalla y/o describe la incidencia o petición que presenta un usuario.	Permanente, cuando se requiera	Usuario que requiere la atención de una incidencia o petición.	Uso de la herramienta dispuesta	Formato dispuesto en la herramienta mesa de servicio Plantilla de PQRS de Función Pública aplicada como "soporte técnico".	Herramienta mesa de servicio
2		Recibir y analizar la incidencia o petición	Desde el área designada se analiza la solicitud para determinar si es factible atenderla.	Una vez llega la solicitud	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC solicitado por escalado automático	Revisar que la incidencia o petición cuente con información clara y completa de la necesidad. Verificar si es competencia del técnico asignado para atender el caso.	El registro se realiza en la herramienta mesa de servicio	Herramienta mesa de servicio
3		¿Se puede resolver el incidente o petición?	Si la incidencia o petición tiene información Insuficiente o incompleta o fuera del alcance del servicio ofrecido o se encuentra duplicado, se rechaza el caso.	Dentro de la actividad anterior	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC solicitado por escalado automático	Si no es posible atender el caso se deben detallar los motivos por los cuales se rechaza el caso.	Cierre de caso en la herramienta mesa de servicio	Herramienta mesa de servicio
4		Atender la incidencia o petición	El profesional designado atiende la solicitud con los recursos disponibles o lo escala a un nivel superior o a un líder técnico de otra categoría para culminar la atención del incidente o petición; si se requiere realiza visita a la dependencia. Registra en el sistema el motivo del escalamiento y selecciona el nuevo responsable de la asignación.	Un día posterior al recibido	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC	Se debe atender de acuerdo con nivel de servicio (ANS) establecidos para cada caso. Realizar escalamiento en la herramienta de mesa de servicio.	Se debe registrar en la plantilla acciones del incidente o petición las acciones realizadas para la atención del incidente o	Herramienta mesa de servicio
5		Registrar la solución al incidente o petición	Registra la solución o las acciones realizadas para la atención del incidente o petición y cierra el caso	Una vez se finaliza el caso	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC	Detalle la solución dada para una correcta trazabilidad	Se debe registrar en la plantilla acciones del incidente o petición las acciones realizadas para la atención del incidente o	Herramienta mesa de servicio

6		Verificar la satisfacción de la atención	Una vez finaliza el caso o registra el rechazo, la mesa de servicio configura 3 días hábiles para que el usuario revise la solución e informe si esta satisfecho con la misma. Pasados los 3 días verifica si hubo respuesta de los usuarios frente a la solución dada y en caso de que se reporte una novedad verifica si puede ampliar la solución o si requiere que el usuario genere otro caso o si no hay más soluciones.	Una vez pasen los 3 días para que el usuario de respuesta a la solución	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC	Verificar la respuesta de los usuarios para generar acciones de mejora si se requiere	Resultados encuesta de satisfacción	Herramienta mesa de servicio
7		Establecer el resultado de los soportes brindados	Verifica cual fue el resultado general del soporte brindado, si se atendieron los casos a tiempo, si hubo satisfacción en la mayoría de los casos, entre otros	Finalizado el mes	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC	Verificar todos los casos atendidos en el mes	Resultados encuesta de satisfacción Reporte de casos	Herramienta mesa de servicio
8		Verificar la conservación de la información	Los responsables de la atención de la solicitud aseguran la conservación de toda la información para generar evidencia de la gestión adelantada.	Cuand se requiera	Profesionales/Técnico asignado al servicio de la OTIC	Verificar todos los casos atendidos en el mes	Resultados encuesta de satisfacción Reporte de casos	Herramienta mesa de servicio

10. Diagrama de flujo

11. Documentos asociados

	Interno	Externo
Guía aplicación mesa de servicio: agente de servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guias	No aplica
Guía aplicación mesa de servicio: usuario interno	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guias	No aplica
Guía gestión de incidencias/peticiones y problemas en aplicación mesa de servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/gestion-de-las-tecnologias-de-la-informacion/manuales-guias	No aplica