

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 1 de 11 |

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que realiza la mesa de servicio, bajo las buenas prácticas, con el propósito de gestionar solicitudes, incidentes, problemas y consultas relacionadas con los servicios de TI, garantizando una atención eficiente, trazable y oportuna.

2. DEFINICIONES

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS): compromiso formal interno y externo con los grupos de interés (funcionarios, ciudadanos, proveedores, entre otros); que define los niveles mínimos de calidad, tiempos de respuesta, disponibilidad y responsabilidades relacionadas con la atención del servicio.

APLICATIVO DE MESA DE SERVICIO: es software diseñado para agilizar y optimizar la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Permite gestionar eficientemente incidentes, solicitudes de servicio, cambios, problemas y otros aspectos relacionados con la prestación de servicios TI."

ANALISTA SOLUCIONADOR: persona que crea, atiende y reasigna tickets de servicio; registra, clasifica y soluciona casos en primer nivel de servicio. Escala solicitudes, incidentes y problemas.

BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO (BDC): es un repositorio de información centralizado que almacena y organiza soluciones documentadas de requerimientos y casos previamente atendidos, facilitando su consulta y reutilización.

CANAL DE ATENCIÓN: medio a través del cual los usuarios (funcionarios, ciudadanos y demás grupos de interés) pueden comunicarse a la mesa de servicio de la CGN para reportar incidentes, hacer solicitudes o recibir información.

CATEGORÍA DE UN SERVICIO: clasificación que simplifica la gestión de servicio al asociar atributos específicos a cada categoría. Incluye las categorías de Solicitud, Incidente, Problema y Orden de Cambio, cada una con atributos asociados que facilitan la agrupación y gestión eficiente.

ESCALAMIENTO: mecanismo estructurado que permite transferir un caso (incidente, solicitud o problema) a un grupo de soporte más especializado cuando no puede ser resuelto en el nivel de soporte inicialmente asignado.

GESTIÓN DE CAMBIO: proceso que permite planear, evaluar, aprobar e implementar la adición, modificación o eliminación de servicios o componentes de TI, con el propósito de minimizar riesgos, garantizar la continuidad y asegurar la disponibilidad de los servicios de TI.

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 2 de 11 |

GESTOR DE MESA DE SERVICIO: persona que planea, coordina y supervisa la operación de la mesa de servicio, asegurando la recepción, clasificación, priorización y resolución eficiente de incidentes y solicitudes de servicio, en cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos, con el fin de garantizar la continuidad operativa de los usuarios, optimizar los procesos de soporte y los índices de satisfacción.

INCIDENTE: cualquier evento que interrumpe o degrada el funcionamiento normal de un servicio de TI o alguno de sus componentes, afectando la productividad de los usuarios o la disponibilidad de los sistemas. Ejemplos: Un usuario no puede acceder a su correo electrónico, caída de la aplicación CHIP, falla de las carpetas compartidas, falla en el módulo de radicados del gestor documental, lentitud en la aplicación Intranet, fallo en la red o conectividad.

MESA DE SERVICIO: punto único de contacto entre los usuarios y el GIT de Apoyo Informático, encargado de gestionar solicitudes, incidentes, problemas y consultas relacionadas con los servicios de TI. Su función principal es restaurar el funcionamiento normal de los servicios tecnológicos lo más rápido posible y asegurar una atención eficiente, trazable y alineada con los objetivos institucionales.

PRIORIDAD: el orden y objetivo de atención que se dará a un ticket de servicio para una solicitud o incidente según su impacto (efecto en el negocio) y urgencia (tiempo disponible antes de consecuencias relevantes).

PROBLEMA: causa raíz desconocida de uno o más incidentes relacionados, que afecta la calidad, estabilidad o disponibilidad de un servicio tecnológico de la CGN. A diferencia de un incidente (que se enfoca en restaurar el servicio rápidamente), el problema busca identificar, analizar y eliminar la causa subyacente para evitar recurrencias.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

ROL: es una función definida que una persona o grupo desempeña dentro de la mesa de servicio, con responsabilidades específicas, autoridad asignada y acciones delimitadas en los procesos del servicio.

SERVICIO DE TI: conjunto de actividades diseñadas para entregar valor a los usuarios mediante el uso de tecnología, facilitando procesos, soluciones y soporte técnico. Desde el punto de vista funcional, se puede decir que un servicio de TI es cualquier recurso tecnológico que permite a una organización cumplir sus objetivos estratégicos, operativos o

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 3 de 11 |

administrativos. A través de la prestación de estos servicios el GIT de apoyo informático produce valor a la CGN.

SERVICIO TECNOLÓGICO: Es un tipo de servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la entidad, donde los acuerdos de nivel de servicio (ANS) son críticos para garantizar la disponibilidad, seguridad y confiabilidad.

SOLICITUD: petición formal realizada por un usuario para obtener acceso, modificación, instalación o asistencia relacionada con un servicio de TI; a diferencia de un incidente (que implica una interrupción o falla), una solicitud no necesariamente surge de un problema, sino de una necesidad. Ejemplos: Solicitud de acceso a una aplicación, instalación de software, cambio de contraseña, solicitud de equipo de cómputo, solicitud de necesidad de información o cambio funcional de una aplicación.

SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE NIVEL 1: (Soporte básico) Atiende incidentes y solicitudes simples que se pueden resolver rápidamente con soluciones estándar. Soluciona casos relacionados con el sistema CHIP y sus aplicaciones asociadas, así como cambio contraseñas, acceso a servicios. Presta asesoría en casos relacionados con equipos de cómputo, software de la CGN, procedimientos e información sobre la Contaduría General de la Nación.

SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE NIVEL 2: (Soporte técnico intermedio). Atiende incidentes y solicitudes más complejas que requieren conocimientos técnicos más detallados o configuración avanzada, por ejemplo, problemas con configuraciones de software o redes, accesos o restablecimientos de claves y sistemas de información de la CGN.

SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE NIVEL 3: (Soporte especializado). atiende casos tecnológicos complejos y fallas críticas que requieren la intervención de personal especializado o de proveedores externos, tales como solicitudes, incidentes y problemas que exceden la capacidad de resolución de los anteriores niveles de soporte.

TÉCNICO SOLUCIONADOR: persona que soluciona solicitudes, incidentes y problemas en segundo nivel de servicio, gestiona problemas y escala a proveedores.

TÉCNICO ESPECIALISTA: persona natural o jurídica (proveedor) altamente capacitada en un área específica de las tecnologías de la información; contratado para brindar soporte experto, diagnóstico avanzado y soluciones especializadas en tercer nivel de servicio, que exceden las capacidades de los niveles anteriores.

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 4 de 11 |

TICKET DE SERVICIO: registro formal y estructurado que se genera cuando un usuario (interno o externo) solicita asistencia técnica, reporta un incidente o requiere la provisión de un servicio de TI. Este ticket actúa como un canal de comunicación entre el usuario y el equipo de soporte, permitiendo documentar, rastrear y gestionar la solicitud, incidente o problema desde su creación hasta su resolución.

USUARIO SOLICITANTE: persona interna o externa a la CGN que solicita ticket de servicios, reporta incidentes y problemas de los distintos servicios de TI de acuerdo con su necesidad. Los interesados catalogados como persona interna son: Servidores públicos de la CGN y Contratistas por prestación de servicios a la CGN. Los interesados clasificados como persona externa son: Ciudadanos, Contratistas externos (persona jurídica), Entidades administradoras de categorías, Entidades administradoras de consolidación, Entidad reportante y Usuarios de consulta de información.

3. MARCO LEGAL

[Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.](#)

[Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Por la cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2, del libro 2 del Decreto 1069 de 2015.](#)

[Resolución Interna No 193 del 19 de junio de 2019. Por cual se crea el Sistema de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial \(UAE\) Contaduría General de la Nación \(CGN\) y se dictan otras disposiciones.](#)

[Decreto 620 de 02 de mayo 2020. Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.](#)

[Resolución 2160 del 23 de octubre de 2020. Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos.](#)

[Decreto 767 del 16 de mayo de 2022. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.](#)

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 5 de 11 |

Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la Calidad

Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015. Sistema de Gestión Ambiental

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

Norma Técnica Colombiana ISO IEC 45001-2018. Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [PI24-PRT01 PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO](#)

5. DOCUMENTOS ANEXOS

- GTI05-INS07-Solicitud de servicios de TI
- Catálogo de servicios de TI
- Modelo de operación mesa de Servicio

6. PROCEDIMIENTO

| No | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|-------------------------------|--|---------------------|----------------------------|
| 1 | Solicitar servicio o petición | <p>El usuario solicitante registra su petición ante la mesa de servicio, siguiendo lo establecido en el Instructivo de Solicitud de Servicios de TI, la cual funciona como punto único de contacto. La solicitud puede realizarse a través de los siguientes canales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Directo o presencial 2. Atención al público. 3. Escrito 4. Telefónico. 5. Electrónicos: Correo electrónico(mesadeservicio@contaduria.gov.co). Aplicativo de la Mesa de Servicio GLPI. Chat institucional portal web. Chat colaborativo interno <p>En el caso de que la solicitud sea realizada directamente en el aplicativo de mesa de servicio GLPI, se continua con la actividad No. 5.</p> | Usuario Solicitante | En los canales de contacto |

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 6 de 11 |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--|-----------------------|---|
| 2 | Atender la petición | <p>El analista solucionador de servicio recibe la solicitud del usuario aplicando los lineamientos establecidos en el Protocolo de Servicio al Ciudadano y el Modelo de Operación mesa de servicio.</p> <p>Si el servicio corresponde al catálogo de servicios de TI se continua con la actividad No. 3.</p> <p>Si no es una solicitud del catálogo de servicios de TI se continua con la actividad No. 4.</p> | Analista solucionador | |
| 3 | Crear ticket de servicio | <p>El analista solucionador de servicio crea, y asigna la solicitud conforme a los lineamientos del Modelo de Operación de la Mesa de Servicio.</p> <p>Se continua con la actividad No. 6.</p> | Analista solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |
| 4 | Redireccionar al GIT correspondiente | <p>En caso de que la solicitud no corresponda al catálogo de servicios de TI, el analista solucionador debe redireccionarla al GIT responsable de atender la solicitud.</p> | Analista solucionador | <p>Correo electrónico</p> <p>Software de gestión documental</p> |
| 5 | Crear el ticket de servicio | <p>En caso de que el usuario solicitante realice directamente la solicitud en el aplicativo de Mesa de Servicio, se crea el ticket de la solicitud de manera automática con base en la configuración y</p> | Analista solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 7 de 11 |

| | | | | |
|----|---|--|-----------------------|-----------------------------|
| | | parametrización establecida. | | |
| 6 | Revisar la tipificación y categorizar el servicio | El analista solucionador revisa el ticket, actualiza la tipificación, categoría, prioriza y asigna el servicio garantizando que la solicitud registrada este completa para su atención y seguimiento. | Analista solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |
| 7 | Atender el ticket de servicio nivel 1 | El analista solucionador realiza un análisis y diagnóstico de la solución; si da solución inmediata pasa a realizar la actividad No. 14. De lo contrario se escala el servicio al nivel 2. | Analista solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |
| 8 | Escalar servicio a nivel 2 | Cuando el analista solucionador no puede resolver la solicitud, escala el servicio al nivel 2, reasignándolo a un técnico solucionador para su gestión y continuidad en la atención. | Analista Solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |
| 9 | Atender el ticket de servicio nivel 2 | El técnico solucionador de nivel 2 atiende el ticket realizando análisis, diagnóstico y gestionando la solución. Si da solución al servicio pasa a realizar la actividad No. 13. De lo contrario se escala al Nivel 3. | Técnico solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |
| 10 | Escalar servicio a nivel 3 | Cuando el técnico solucionador no puede resolver la solicitud, escala el servicio al nivel 3 para su gestión y continuidad en la atención. | Técnico Solucionador | |

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 8 de 11 |

| | | | | |
|----|---------------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| 11 | Atender el ticket de servicio nivel 3 | <p>El técnico especializado o proveedor de nivel 3 analiza, atiende y da solución al caso asignado, una vez finalizada la atención, documenta en el informe las actividades realizadas, los resultados obtenidos y, en caso de no haberse solucionado, las causas y observaciones correspondientes.</p> | Técnico especializado / Proveedor | |
| 12 | Revisar y aceptar la solución | <p>El técnico solucionador revisa la solución entregada por el técnico especializado, verificando que cumpla con los requerimientos técnicos, una vez validada la solución y confirmada la normalización del servicio, el técnico procede a aceptarla.</p> | Técnico solucionador | |
| 13 | Documentar la solución en ticket | <p>El técnico solucionador documenta la solución implementada dejando registro claro y completo de las acciones realizadas incluyendo los soportes generados en la atención del caso.</p> <p>Luego continua a realizar la actividad No. 15</p> | Técnico solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |
| 14 | Documentar la solución en el ticket | <p>El analista solucionador (nivel 1) documenta la solución implementada dejando registro claro y completo de las acciones realizadas.</p> <p>Nota: En cualquiera de los</p> | Analista solucionador | Aplicativo Mesa de servicio |

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 9 de 11 |

| | | | | |
|----|---------------------------------------|---|--------------------------------|---|
| | | niveles de atención en la que un caso no tenga una solución viable, se documentarán detalladamente las razones específicas que limitan o restringen su resolución. Estas limitaciones pueden deberse a diversos factores, como la insuficiencia de recursos, restricciones contractuales, legales o políticas internas. | | |
| 15 | Actualizar estado ticket de servicio. | Una vez documentada la solución del caso, el aplicativo de Mesa de Servicio actualiza automáticamente el estado del ticket a "resuelto". | Aplicativo de mesa de servicio | Aplicativo Mesa de servicio |
| 16 | Notificar al usuario la solución | El aplicativo de mesa de servicio envía un correo automáticamente notificando al usuario la atención del servicio. | Aplicativo de mesa de servicio | Aplicativo Mesa de servicio Correo electrónico |
| 17 | Cerrar ticket de servicio | Una vez actualizado el estado del ticket y luego de tres días de resuelto el caso el aplicativo de mesa de servicio cierra el ticket. | Aplicativo de mesa de servicio | Aplicativo Mesa de servicio |
| 18 | Notificar al usuario el cierre | El aplicativo de la Mesa de Servicio notifica automáticamente al usuario solicitante a través del correo electrónico la solución y el cierre del ticket. | Aplicativo de mesa de servicio | Aplicativo Mesa de servicio Correo electrónico |
| 19 | Generar estadísticas de servicios | El gestor de Mesa de Servicio genera y consolida las estadísticas de los servicios atendidos, con | Gestor de mesa de servicio | Aplicativo Mesa de servicio |

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 10 de 11 |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|--|----------------------------|-----------------------------|
| | | base en la información registrada en el aplicativo de mesa de servicio, con el fin de apoyar el seguimiento y la toma de decisiones. | | |
| 20 | Gestionar casos pendientes de cierre | El gestor de Mesa de Servicio revisa periódicamente los casos sin resolver y reporta a quien este asignado (técnico solucionador o especializado) o determina su cierre. | Gestor de mesa de servicio | Aplicativo Mesa de servicio |
| Nota. La totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de la calidad, Política Ambiental, Política de la SST, Política de la Seguridad de la Información, Políticas de Gestión y desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguro y saludable previniendo lesiones y deterioro de la salud, asegurar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información recibida y generada y el éxito sostenido de la CGN. | | | | |
| Revisado por: Anuar Edilson Vargas Calderón | | Claudia Patricia Hernández Diaz | | |
| LÍDER DEL PROCESO AL QUE PERTENECE EL PROCEDIMIENTO | | REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL | | |

| MESA DE SERVICIO | | | |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| PROCESO: | GESTIÓN TICS | | |
| FECHA DE APROBACIÓN: | CÓDIGO: | VERSIÓN: | PÁGINA: |
| 30/10/2025 | GTI-PRC05 | 02 | 11 de 11 |

