MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	1 de 9

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.

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

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 segundo nivel de servicio. Escala solicitudes, incidentes y problemas.

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.

GESTOR DE MESA DE SERVICIO: persona que planea, coordina, 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. Su objetivo es registrar, diagnosticar y resolver incidentes o requerimientos técnicos, garantizando la continuidad operativa y la satisfacción del cliente

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	2 de 9

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 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

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	3 de 9

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 ordenes de cambio 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.

TICKET DE SERVICIO: registro formal y estructurado que se genera cuando un usuario (interno o externo) solicita asistencia técnica, reporta un incidente, una orden de cambio o reporta un problema tecnológico. Este ticket actúa como un canal de comunicación entre el

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	4 de 9

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 servicio mediante un ticket de servicios, reporta incidentes y problemas de los distintos servicios de TI de acuerdo con su necesidad. Los usuarios catalogados como persona interna son: servidores públicos de la CGN y contratistas por prestación de servicios a la CGN. Los usuarios clasificados como persona externa son: ciudadanos, contratistas externos (persona jurídica), Entidades administradoras de Categorías (EAC), entidades administradoras del subsistema de consolidación contable del sistema CHIP, Entidad Contable Pública (ECP) reportante y usuarios de consulta de información.

3. MARCO LEGAL

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 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.

GTI10-FOR10 Matriz de Requisitos Legales y Normativos de Seguridad de la Información y Seguridad Digital – (Nota: y las demás que estén contenidas en la matriz de requisitos legales y normativos)

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

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

Norma ISO/IEC 27001:2022. Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. 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

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	5 de 9

6. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Crear ticket de servicio	El usuario solicitante revisa el canal por donde puede realizar una solicitud. Si realiza una petición de servicio por medio de la plataforma GLPI, debe seleccionar el servicio correspondiente en el catálogo de servicios de GLPI para registrar la información de la solicitud, de lo contrario continua con la actividad 5. **Nota:** En la plataforma de mesa de servicio se encuentra parametrizado los servicios que requieren autorización o aprobación, por lo tanto, Si la petición requiere autorización o aprobación del superior inmediato; se continua con la actividad No. 2	Usuario solicitante	Plataforma GLPI
2	Aprobar	Acceder a la plataforma GLPI con rol "Aprobador" y aprobar o rechazar la solicitud incluyendo justificación. La plataforma de mesa de servicio (GLPI), con base en la información de la parametrización de los servicios, realiza automáticamente la asignación de la solicitud al responsable de su atención. Si la solicitud es asignada al técnico solucionador, se continúa con la actividad 12, de lo contrario Si es	Aprobador	Plataforma GLPI

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	6 de 9

		asignada al analista solucionador, se continúa con la actividad 3. En caso contrario, la solicitud es asignada a los gestores de la mesa de servicio, por lo que se continúa con la actividad 8.		
3	Atender ticket (segundo nivel)	Tomar el ticket para ejecutar tareas de solución y continua en la actividad 4.	Analista solucionador	Plataforma GLPI
4	Documentar solución	Realizar registro claro y completo de las acciones realizadas incluyendo los soportes generados en la atención del caso. Finalizar la ejecución.	Analista solucionador	Plataforma GLPI
5	Solicitar servicio por otro canal	Descripción escrita o verbal de la necesidad del usuario. Continuar con la actividad No. 6.	Usuario solicitante	Correo electrónico, telefónico
6	Atender la petición	Recibir la solicitud. Continua con la actividad No. 7.	Gestor de mesa de servicio	N/A
7	Crear Ticket de servicio	Utilizar el servicio denominado “Mesa de servicio” en el catálogo de servicios de GLPI para registrar la información de la petición del usuario solicitante. El gestor de mesa de servicio verifica que la información registrada en el ticket este completa, consistente y cumpla con los criterios claros para su atención y ajusta la prioridad del servicio, previa revisión de la información y las condiciones del caso. Y Continua con la actividad No. 8.	Gestor de mesa de servicio	Plataforma GLPI
8	Atender ticket de servicio	El gestor de mesa de servicio verifica que la información	Gestor de mesa de servicio	Plataforma GLPI

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	7 de 9

	(primer nivel)	registrada en el ticket este completa, consistente y cumpla con los criterios claros para su atención y ajusta la prioridad del servicio, previa revisión de la información y las condiciones del caso. Analiza y resuelve el servicio. Si el servicio queda solucionado, continua con la actividad 10; de lo contrario se continua con actividad 9.		
9	Escalar	Trasladar el ticket de servicio a un técnico solucionador. Continuar con actividad 12.	Gestor de mesa de servicio	Plataforma GLPI
10	Documentar solución	Realizar registro claro y completo de las acciones realizadas incluyendo los soportes generados en la atención del caso. Continuar con actividad 11.	Gestor de mesa de servicio	Plataforma GLPI
11	Generar estadísticas de servicio	Asegurar que los atributos de gestión queden registrados (estado, tiempo de solución, actores que han intervenido), para generar la estadística del servicio. Y Finaliza la ejecución.	Gestor de mesa de servicio	Plataforma GLPI
12	Atender ticket (segundo nivel)	Analizar el ticket y diagnosticar su solución y continua con la actividad No. 13.	Técnico solucionador	N/A
13	Asegurar atributos y solucionar	Revisar tipificación, categorización y priorización. Dar solución. Si el servicio queda solucionado, continua con la actividad No. 14; de lo contrario continua con actividad 15.	Técnico solucionador	Plataforma GLPI

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	8 de 9

14	Documentar solución	Realizar registro claro y completo de las acciones realizadas incluyendo los soportes generados en la atención del caso. Finalizar ejecución.	Técnico solucionador	Plataforma GLPI
15	Escalar	Trasladar el ticket de servicio a un técnico especializado. Continuar con actividad 16.	Técnico solucionador	Plataforma GLPI
16	Atender ticket de servicio (tercer nivel)	Analizar el ticket y resolver	Técnico especializado / Proveedor	N/A
17	Documentar solución	Realizar registro claro y completo de las acciones realizadas incluyendo los soportes generados en la atención del caso. Finalizar ejecución.	Técnico solucionador	Plataforma GLPI

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 Gestióny desempeño institucional - MIPG) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacciónde las partes interesadas, la mejora del desempeño ambiental, proporcionar un lugar seguroy 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	Aprobado por: Freddy Armando Castaño Pineda
LÍDER DEL PROCESO AL QUE PERTENECE EL PROCEDIMIENTO	**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN LÍDER DEL PROCESO DE PLANEACIÓN INTEGRAL (E)**

MESA DE SERVICIO			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	**MESA DE SERVICIO**		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI-PRC05	04	9 de 9

FLUJOGRAMA DE MESA DE SERVICIO

