

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	1 de 34

MODELO OPERATIVO DE MESA DE SERVICIO CGN

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO INFORMÁTICO

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

AGOSTO DE 2026

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	2 de 34

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. MARCO NORMATIVO	7
5. OBJETIVOS DE LA MESA DE SERVICIOS.....	8
6. ELEMENTOS RELEVANTES DE LA OPERACIÓN	8
a. Estructura organizativa	8
b. Roles y responsabilidades	9
c. Acuerdos de nivel de servicio	11
d. Catálogo de servicios	11
e. Niveles de atención y escalamiento	13
f. Canales de atención.....	14
7. MODELO OPERATIVO PARA ATENCIÓN EN LA MESA DE SERVICIOS	16
a. Componentes del modelo de atención.....	16
b. Aspectos claves del modelo de atención	17
i. Alcance de una solicitud	17
ii. Alcance de un incidente.....	19
i. Alcance de un problema tecnológico.	20
ii. Alcance de una orden de cambio.....	25
iii. Ciclo de atención de un ticket de servicio	26
c. Otros aspectos.....	28
d. Flujo del modelo de operación para atención del servicio	29
e. Herramientas.....	31
f. indicadores	33

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	3 de 34

1. INTRODUCCIÓN

La mesa de servicio constituye el punto de contacto entre los usuarios internos y externos que requieren la atención de algún servicio de TI y el Grupo Interno de Trabajo de Apoyo Informático (GIT-AI). Su función es gestionar solicitudes, incidencias, peticiones y consultas relacionadas con los servicios tecnológicos y de TI. Opera como un mecanismo de coordinación orientado a garantizar respuestas oportunas y eficientes ante requerimientos, interrupciones o incidentes, proporcionando soluciones estandarizadas y restableciendo la operatividad de los servicios en el menor tiempo posible.

A diferencia de un modelo centralizado tradicional, la mesa de servicio de la CGN adopta un enfoque operativo basado en la interacción directa entre el solicitante y el solucionador. En este esquema, los equipos técnicos responsables atienden de manera autónoma los casos asignados, mientras que el equipo humano del grupo de Mesa de Servicio ejerce funciones de supervisión, control, seguimiento, aseguramiento de la calidad y verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos. Este modelo híbrido permite una atención más ágil, especializada y trazable, sin perder la gobernanza central del proceso.

La mesa de servicio cubre actividades como la recepción y gestión de incidentes y solicitudes de usuarios internos y externos; el registro, clasificación, priorización, resolución y cierre de casos en la herramienta GLPI; el escalamiento funcional según la complejidad y criticidad; y la generación de reportes e indicadores que soportan la mejora continua del proceso y la toma de decisiones.

Su operación se integra con los procesos misionales de la CGN, garantizando la disponibilidad de plataformas críticas como el sistema CHIP, el aplicativo BDME y los portales institucionales. Asimismo, se articula con procesos administrativos como gestión documental, gestión de contratistas e inventarios, mediante la provisión oportuna de recursos tecnológicos. La mesa de servicio también retroalimenta los procesos de gestión de cambios, problemas y configuraciones, aportando información clave para la planificación de mejoras, la mitigación de riesgos y la estabilidad operativa de los servicios.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	4 de 34

Este documento establece los lineamientos, estructuras y criterios operativos para la gestión de la mesa de servicio de TI en la CGN, con el fin de unificar criterios, roles, procesos y métricas que aseguren una atención consistente, trazable y alineada con los objetivos institucionales y con las necesidades de los usuarios.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	5 de 34

2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

- Definir el marco de referencia, las estructuras organizativas, los procesos y las métricas necesarias para garantizar la gestión integral de solicitudes e incidentes en un único punto de administración del servicio de TI.
- Establecer lineamientos claros que garanticen una atención eficiente y transparente a ciudadanos y funcionarios, en cumplimiento de los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.
- Proporcionar directrices para medir la experiencia del usuario final, promoviendo la mejora continua de los servicios de TI.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acuerdo 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.

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.

GIT: Grupo Interno de Trabajo.

Incidente: cualquier evento no planificado que interrumpe o degrada el funcionamiento normal de un servicio de TI o alguno de sus componentes de la CGN, 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

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	6 de 34

radicados del gestor documental, lentitud en la aplicación Intranet, fallo en la red o conectividad.

Mesa de servicio: punto 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.

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 TI o 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.

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 caso particular de un servicio de TI que consiste en una facilidad directamente derivada de los recursos de la plataforma tecnológica (hardware y software) de la institución.

Solicitud: petición formal realizada por un usuario para obtener acceso, modificación, información, 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

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	7 de 34

de contraseña, solicitud de equipo de cómputo, solicitud de necesidad de información o cambio funcional de una aplicación.

Ticket de servicio: registro formal y estructurado que se genera cuando un usuario solicitante (interno o externo) solicita asistencia técnica, reporta un incidente o requiere la provisión de un servicio de TI. El 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

4. MARCO NORMATIVO

La implementación de la mesa de servicio institucional se encuentra normalizada por instrumentos como:

- Decreto 767 de 2022 – Política de Gobierno Digital.
- Lineamiento MGGTI.LI.ST.08: Soporte a los servicios de TI – correspondiente al dominio Gestión de Servicios de TI que hace parte del Modelo de Gestión y Gobierno de TI, dentro del componente de Arquitectura Empresarial en el marco de la Política de Gobierno Digital.
- Resolución 307 de 2025 “Por medio de la cual se crean los equipos de trabajo del GIT de Apoyo Informático, para el desarrollo de las actividades requeridas en cumplimiento de la política de gobierno digital, en la Contaduría General de la Nación”.
- Decreto 1084 de 2015, Libro 2 Parte 5 – Único Reglamentario del Sector TIC: Reglamenta la organización y funcionamiento de las instancias de atención y gestión de solicitudes e incidentes en los sistemas de información del Estado.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	8 de 34

- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública: Obliga a las entidades a garantizar canales, tiempos y mecanismos para que ciudadanos accedan a información y ejerzan veeduría.
- Decreto 1082 de 2015 – Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2014): Define las reglas de control, seguimiento y mejora continua de procesos, incluidas las mesas de servicio.
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Gestión de servicios de TI: Establece requisitos para un sistema de gestión de servicios de tecnología, incluyendo procesos de mesa de ayuda, control de incidentes y solicitudes.

5. OBJETIVOS DE LA MESA DE SERVICIOS

- Facilitar la recepción, clasificación, priorización y seguimiento de todas las solicitudes, incidentes y problemas derivados de la prestación de los servicios de TI en la CGN.
- Garantizar tiempos de respuesta y resolución acordes con los compromisos y los principios de transparencia, trazabilidad y equidad en la atención asociados a los acuerdos de nivel de servicio.
- Mejorar la gestión de los recursos asociados a la prestación de servicios de TI para optimizar la experiencia del usuario final, mediante procesos estandarizados, comunicación proactiva y retroalimentación constante.

6. ELEMENTOS RELEVANTES DE LA OPERACIÓN

a. Estructura organizativa

De acuerdo con lo establecido en la resolución 307 de 2025, la mesa de servicio forma parte del equipo de trabajo “Estrategia y Gobierno” del GIT de Apoyo

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	9 de 34

Informático que, entre sus funciones, tiene la responsabilidad de coordinar y gestionar la mesa de servicio. Sin embargo, considerando que su alcance es a toda la CGN, en su operación intervienen actores dispersos en varias dependencias internas (GITs o áreas funcionales).

Tabla 1: Organización operativa mesa de servicio.

Área responsable	Rol					
	Solicitante	Gestor de mesa de servicio	Técnico solucionador	Técnico especialista	Analista solucionador	Administrador plataforma GLPI
Subcontaduría de Consolidación de la Información	Funcionarios y colaboradores	Jaime Orlando Sanabria (jsanabria@contaduria.gov.co)	Jaime Orlando Sanabria (jsanabria@contaduria.gov.co)	Fabio hernández (fhernandez@contaduria.gov.co)		Jaime Orlando Sanabria (jsanabria@contaduria.gov.co)
		Viviana Pérez (vperez@contaduria.gov.co)	Viviana Pérez (vperez@contaduria.gov.co)	Raúl Garay (rgaray@contaduria.gov.co)		
		Hugo Quiroga (hquiroya@contaduria.gov.co)	Hugo Quiroga (hquiroya@contaduria.gov.co)	Lucero Pachón (lpachon@contaduria.gov.co)		
			Colaboradores del GIT de Apoyo Informático	Diego Avella (davela@contaduria.gov.co)		
				Cristián Sánchez (casanchez@contaduria.gov.co)		
Subcontaduría de Centralización de la Información	Funcionarios y colaboradores				GIT de gestión y Evaluación de la Información Entidades de Gobierno GIT de gestión y Evaluación de la Información Empresas GIT Sistemas Integrados Nacionales - SIN	
Subcontaduría General y de Investigación	Funcionarios y colaboradores				GIT de Capacitación en Contabilidad Pública	
Despacho	Funcionarios y colaboradores				GIT Logístico de Capacitación y Prensa	
Proveedor externo				Proveedor de servicios de TI		
Usuario externo	Entidades Públicas Contables (ECP) administradoras de categorías Usuarios SIN - MHCP					

Fuente: GIT de Apoyo Informático

b. Roles y responsabilidades

- **Gestor de mesa de servicio:** soluciona servicios en primer nivel de atención; también 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, vela por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- **Analista solucionador:** crea, atiende y reasigna tickets de servicio; registra, clasifica y soluciona casos en segundo nivel de atención. Escala solicitudes, incidentes.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	10 de 34

- Técnico solucionador: soluciona solicitudes, incidentes y órdenes de cambio en segundo nivel de atención, 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 atención, que exceden las capacidades de los niveles anteriores.
- Usuario solicitante: Persona interna o externa a la CGN que solicita servicios de TI, reporta incidentes, ordenes de cambio y problemas de acuerdo con su necesidad. Los solicitantes catalogados como usuario interno son: servidores públicos y contratistas por prestación de servicios de la CGN. Los solicitantes clasificados como usuario externo son: contratistas externos (persona jurídica) de ECP, Entidades Administradoras de Categorías (EAC) de información en el sistema CHIP, entidades públicas administradoras que gestionan procesos de consolidación contable en el sistema CHIP, entidad reportante de información y usuarios de consulta de información del sistema CHIP.

Las solicitudes de ordenes de cambio y el reporte de problemas se encuentran limitados a los usuarios solicitantes internos (funcionarios y colaboradores) del GIT de Apoyo Informático.

- Administrador de la plataforma de mesa de servicio (GLPI): Garantiza la disponibilidad, desempeño y seguridad de la plataforma, mediante su administración técnica, mantenimiento preventivo, atención de incidentes y mejora continua, asegurando el cumplimiento de los requerimientos funcionales, las políticas institucionales y los estándares de calidad, con el fin de apoyar los procesos misionales y de soporte de manera eficiente y segura.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	11 de 34

- En adición a los roles anteriores, también existe el rol “Aprobador” cuya función es autorizar la realización de alguna tarea requerida para dar solución a un servicio de TI.

c. Acuerdos de nivel de servicio

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) tipifican cada categoría de atención (solicitudes, incidentes) y establecen los tiempos máximos de respuesta y solución.

Cada servicio, en la plataforma GLPI, tiene asignado un ANS el cual prevé una alineación entre las expectativas de los usuarios solicitantes, el tiempo dedicado por los usuarios solucionadores y los objetivos estratégicos de la entidad. Así, por ejemplo, el servicio “Página Web CGN” para una solicitud tiene un ANS de 1 hora en prioridad alta, 4 horas en prioridad media y 8 horas en prioridad baja.

Las prioridades para la atención de un servicio den TI, por parte de la mesa de servicio, están dadas en función de la siguiente escala:

Alta: degradación fuerte del servicio de TI o tecnológico, o muchos usuarios afectados.

Media: impacto moderado del servicio de TI o tecnológico, área de negocio afectada no crítica.

Baja: impacto menor del servicio de TI o tecnológico, afectación de un mínimo número de usuarios individuales; requerimiento no crítico.

d. Catálogo de servicios

El catálogo de servicios es un instrumento estructurado que contiene la lista oficial organizada de servicios de TI disponibles para los usuarios internos y externos de la CGN, junto con sus descripciones, responsables, tiempos de atención y requisitos asociados.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	12 de 34

El catálogo de servicios sirve para:

- Facilitar la solicitud de servicios: los usuarios solicitantes pueden consultar qué servicios están disponibles y qué información se requiere para procesar su solicitud.
- Establecer expectativas claras: define los Acuerdos de Nivel de Servicio, responsables y flujos de atención para cada servicio.
- Mejorar la eficiencia operativa: permite automatizar la asignación de tickets de servicio, reducir errores y evitar solicitudes mal canalizadas.
- Promover la transparencia: permite a los usuarios solicitantes y funcionarios conocer los servicios el estado y trazabilidad de sus solicitudes.
- Apoyar la toma de decisiones: proporciona métricas sobre demanda, tiempos de atención y calidad del servicio para establecer acciones de mejora en la atención de los servicios.

El catálogo de servicios en GLPI dispone, a los usuarios solicitantes, un conjunto de servicios de TI diferenciados según el rol del usuario.

La mesa de servicio de la CGN identifica sus servicios en el archivo CatálogoDeServiciosEnProducción.xlsx. Dicho catálogo se encuentra en la ruta: https://www.contaduria.gov.co/web/intranet/sistema-de-gestion-de-calidad/-/document_library/vpkf13iCweJ8/view_file/8060271?_com_liferay_document_library_web_portlet_DLPortlet_INSTANCE_vpkf13iCweJ8_redirect=. A la fecha, este registra información similar a la siguiente:

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	13 de 34

Tabla 2: Vista del catálogo de servicios de TI.

#	Servicio	Descripción		Primera atención /acción	Escalar al administrador del servicio	Categoría
1	Administración de antivirus	Soporte para administración y configuración de la plataforma antivirus	Solicitudes e incidentes	RGaray	RGaray debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
2	Aula Virtual	Gestión de la disponibilidad, estabilidad y seguridad del aula virtual, a través de la configuración, mantenimiento y soporte técnico.	Interna	CPalacio	CPalacio debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
			Externa	CPalacio	CPalacio	
3	Canales digitales de comunicación	Soporte a red WiFi, Telefonía IP, Canal de Internet y el Canal de datos MPLS	Telefonía IP	NPachón	NPachón debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Soporte tecnológico
			Red WiFi, Canal de Internet y Canal de datos MPLS	FHernandez	FHernandez debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	
4	Apoyo Teletrabajo	Apoyo y soporte técnico relacionado con herramientas institucionales habilitadas para facilitar el Teletrabajo	Solicitud	Mesa de servicio Revisar, priorizar, atender	N/A	Servicio de Apoyo
5	Certificados de seguridad digital	Gestión, monitoreo y renovación de certificados digitales en los sistemas, aplicaciones y portales de la entidad; Incluye certificados personales	Solicitudes	Mesa de servicio Revisar, priorizar, escalar	SSL: FHernandez Firma digital: LFMartinez	Servicio de Soporte tecnológico
			Incidentes	SSL: FHernandez Firma digital: RGaray	SSL: AGomez Firma digital: RGaray	Servicio de Soporte tecnológico
6	Conexión segura VPN	Soporte que permite a usuarios internos establecer y utilizar una conexión segura y cifrada desde una red pública o privada, hacia la red privada de la CGN.	Solicitudes e incidentes	Mesa de servicio Revisar, priorizar, escalar	FHernandez debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
7	Correo electrónico	Soporte para el servicio institucional de envíos, recepción, gestión y almacenamiento de mensajes de correo electrónico	Solicitudes	LFMartinez debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	RGaray debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
			Incidentes	Mesa de servicio Revisar, priorizar, escalar		Servicio de Apoyo
8	Equipo de cómputo físico o virtual	Soporte técnico equipos de cómputo, impresoras y videobeams	Solicitudes e incidentes	Mesa de servicio Revisar, priorizar, escalar	LFMartinez debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
9	Gestor documental	Soporte técnico al aplicativo ControlDoc para la gestión documental de la CGN	Solicitudes e incidentes	Mesa de servicio Revisar, priorizar, escalar	CASanchez debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
10	Intranet	Atención a publicación y actualización de contenidos, así como soporte al sitio web de la Intranet institucional	Solicitudes e incidentes	CPalacio	CPalacio debe: solucionar y registrar la solución mediante la opción "Respuesta".-Agrega solución"	Servicio de Apoyo
11	Mesa de servicio	Registro en GLPI del soporte de primer nivel y solución temas CHIP, CHIP Local, asesoría en procedimientos e información CGN	Solicitudes	Mesa de servicio Registrar solicitud y solución	N/A	Servicio de Apoyo

Fuente: GIT de Apoyo Informático

e. Niveles de atención y escalamiento

Establece los niveles para escalar un incidente o solicitud dentro de la estructura organizativa de soporte de la mesa de servicio, con el fin de garantizar su atención eficiente, conforme al impacto, urgencia y nivel de responsabilidad.

- **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. A cargo de los gestores de mesa que conforman el equipo humano de la mesa de servicio.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	14 de 34

- 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. A cargo de los técnicos solucionadores del GIT de Apoyo Informático y analistas solucionadores de los demás GITs.
- 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. A cargo de los técnicos especialistas del GIT de Apoyo Informático y de los proveedores externos de TI de la CGN.

El primer nivel clasifica el caso y atiende el servicio, en caso de no poder resolverlo, lo escala al siguiente nivel según la complejidad del problema. El nivel se decide en función de la naturaleza del problema, solicitud e incidencia y los recursos necesarios para solucionarlo.

f. Canales de atención

Para solicitar servicios de TI a la mesa de servicios, los usuarios pueden acceder a los siguientes medios o espacios:

- Canal directo o presencial: medio presencial a través del cual el usuario acude físicamente al lugar de soporte técnico o mesa de servicio para exponer su requerimiento. La atención de primer nivel la realizan los integrantes de la mesa deservicio, que se encuentra físicamente ubicada en la Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre 1 - Piso 15.
Atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Atención a funcionarios y colaboradores: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	15 de 34

- Canal escrito: medio formal de correspondencia institucional oficial para la recepción de requerimientos registrados por documento radicado. Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento, Torre 1 - Piso 15, Código Postal: 111071 Bogotá D.C.
- Canal telefónico: línea de comunicación de voz utilizada por los usuarios para contactar con la mesa de servicio. Atención a través de número fijo o extensiones institucionales de soporte técnico.
PBX: (057) 601 492 64 00 opción 5. Bogotá D.C.
Atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Atención a funcionarios: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
- Canales electrónicos: medios electrónicos no presenciales que permiten la interacción digital entre el usuario y la mesa de servicios.
 - Plataforma de mesa de servicio GLPI: software que permite gestionar el ciclo de vida de los servicios de TI mediante tickets de servicio generados por los usuarios solicitantes, quienes tienen acceso vía web por medio de un usuario y contraseña.
 - Correo electrónico: mesadeservicio@contaduria.gov.co: cuenta de correo utilizada por usuarios solicitantes externos para requerir asistencia técnica de los servicios de TI.
 - Chat institucional portal Web:
<https://www.contaduria.gov.co/web/guest/chat/>: medio disponible en página web institucional para que los usuarios solicitantes externos requieran asistencia técnica de los servicios de TI.
 - Chat Colaborativo interno: <https://mail.google.com/chat>: herramienta de colaboración en tiempo real que permite a los usuarios solicitantes internos mantenerse conectados y generar mensajes solicitando asistencia técnica de los servicios de TI.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	16 de 34

A pesar de la pluralidad de canales electrónicos disponibles, el canal electrónico preferente será la plataforma de mesa de servicio GLPI para aquellos usuarios debidamente registrados y con derechos de utilizar dicha plataforma.

7. MODELO OPERATIVO PARA ATENCIÓN EN LA MESA DE SERVICIOS

La mesa de servicio está compuesta por un equipo humano de trabajo que labora en un único espacio físico ubicado en las instalaciones de la CGN. El modelo combina atención centralizada, soporte por niveles, especialización técnica y componentes de autoservicio, logrando equilibrio entre eficiencia operativa, trazabilidad y experiencia del usuario.

a. Componentes del modelo de atención

Los componentes del modelo son:

- Punto único de contacto o mesa central: independientemente de cuál sea el canal de atención utilizado por el usuario solicitante, la mesa central opera bajo un catálogo de servicios institucional, recibe, registra y clasifica todas las solicitudes, así como garantiza trazabilidad priorización y comunicación con el usuario.
- Atención por niveles: Nivel de auto servicio (0), conformado por un sitio web basado en formularios guiados que reducen errores y reprocesos al momento de solicitar un servicio de TI. Nivel mesa de servicio (1), atención y resolución inmediata de algunos servicios de baja complejidad o, en su defecto, escalamiento oportuno realizado por las personas que atienden la mesa de servicio. Nivel especializado (2), resolución de servicios de media complejidad realizada por los técnicos y analistas solucionadores. Nivel proveedor externo (3), resolución de servicios de alta complejidad que requieren la participación de proveedores externos o fabricantes de tecnología.
- Gestión proactiva: Incluye monitoreo de los servicios registrados en GLPI, alertas tempranas a los usuarios solucionadores acerca del estado los

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	17 de 34

servicios asignados, notificación de cambio de estado y reportes sobre estadísticas generales.

- Gobierno y mejora continua: ANS definidos para cada servicio, administración de la plataforma GLPI, revisión mensual de las tendencias de uso de la plataforma para establecer oportunidades de ajustes o mejora de esta.

b. Aspectos claves del modelo de atención

i. Alcance de una solicitud

Una solicitud se refiere a una petición de servicio de TI o tecnológico por parte de un usuario solicitante que no está relacionada con una interrupción del servicio. Las solicitudes pueden ser para obtener acceso a recursos, realizar cambios, o recibir asistencia para tareas recurrentes. Las solicitudes no afectan directamente la continuidad del servicio de TI.

- Petición de acceso: Solicitudes para obtener permisos o accesos a los servicios de TI como aplicaciones, sistemas, carpetas, bases de datos o redes.
- Instalación o actualización de software: Solicitudes para instalar o actualizar aplicaciones y herramientas específicas.
- Cambio de contraseñas: Cuando los usuarios necesitan cambiar sus contraseñas de sistemas, aplicaciones o cuentas de usuario y el servicio de TI no tiene mecanismo disponible para que el usuario lo haga.
- Solicitudes de hardware: Peticiones para recibir o reemplazar dispositivos de equipos tecnológicos.
- Configuración de dispositivos: Cuando se solicita la configuración de un equipo o aplicación según las necesidades del usuario solicitante.
- Consultas o solicitudes de información: Preguntas relacionadas con el funcionamiento de servicios de TI o tecnológicos, o requerimientos de información relacionados con el objeto de la aplicación, así como, información relacionada sobre políticas y procedimientos internos.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	18 de 34

- Asistencia para realizar tareas recurrentes: Como la creación de informes o la configuración de herramientas de trabajo según las necesidades del usuario.

En GLPI, por defecto, todas las solicitudes están asociados al rol Auto-servicio y su acceso se realiza a través de las fichas de servicio que están habilitadas a los usuarios con este rol y, en la mayoría de los casos, la solución del servicio se asigna a los administradores de los mimos (ver archivo CatálogoDeServiciosEnProducción.xlsx).

Imagen 1: EJ. Ficha y formulario asociado para realizar solicitudes de servicios de TI

Equipo de cómputo físico o virtual

Soporte técnico equipos de cómputo, impresoras y videobeams

Equipo de cómputo físico o virtual

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Información general

Mantenimiento preventivo y correctivo del hardware de computador. Soporte y asistencia en problemas relacionados con operación, instalación, configuración y actualización de herramientas de software como programas, aplicaciones, sistemas operativos o controladores.

Solicitud servicio

Tema *

Seleccione "Solicitud" para registrar petición de soporte
Seleccione "Incidente" para reportar mal funcionamiento

Reportar solicitud +

Tipo equipo *

Físico -

Tipo soporte *

☐ Asesoría funcional

☐ Cambio componente

☐ Revisión/diagnóstico

☐ Configurar en red

☐ Otro

Detalle *

Describa su solicitud acorde con el tema seleccionado

Parágrafo

B I

Anexos

Adjuntar archivos

Archivo(s) (30 Mb máx.)

Arrastre y coloque su archivo aquí o

[Elegir archivos](#) No se ha seleccionado ningún archivo

Enviar

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	19 de 34

ii. Alcance de un incidente

Un incidente se refiere a cualquier evento que interrumpe o degrada la calidad de un servicio de TI. La mesa de servicio al gestionar un incidente busca restaurar el servicio afectado lo antes posible y minimizar el impacto en las operaciones de la CGN.

- Interrupciones del servicio: Si un servicio de TI o tecnológicos o alguno de sus componentes no está funcionando correctamente.
- Fallas en la infraestructura tecnológica: Por ejemplo, servidores caídos, conexiones de red interrumpidas, o fallos de hardware.
- Problemas de software: Como aplicaciones que no funcionan, errores de instalación o incompatibilidades.
- Problemas de acceso: Inhabilitación de acceso a sistemas, bases de datos, o plataformas clave por errores de autenticación o permisos.
- Rendimiento degradado: Cuando un servicio de TI está funcionando de manera muy lenta o ineficiente, aunque no está caído por completo (por ejemplo, páginas web que tardan demasiado en cargar).
- Seguridad: Incidentes relacionados con brechas de seguridad, malware, o ataques cibernéticos que afecten la disponibilidad del servicio.

En GLPI se utilizan los mismos formularios asociados a solicitudes para reportar los incidentes de TI, seleccionando la opción "Reportar incidente" en el menú Tema.

Imagen 2: EJ. Ficha y formulario asociado para reportar incidentes de TI

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	20 de 34

 **Equipo de cómputo físico o virtual**

Soporte técnico equipos de cómputo, impresoras y videobeams

Equipo de cómputo físico o virtual

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Información general

-

Mantenimiento preventivo y correctivo del hardware de computador. Soporte y asistencia en problemas relacionados con operación. Instalación, configuración y actualización de herramientas de software como programas, aplicaciones, sistemas operativos o controladores.

Solicitud servicio

Tema *

Seleccione "Solicitud" para registrar petición de soporte
 Seleccione "Incidente" para reportar mal funcionamiento

Reportar incidente -

Detalle *

Describa su solicitud acorde con el tema seleccionado

Parrafo

B *I* A U L

Anexos

Adjuntar archivos

Archivo(s) (30 Mb máx) |
 Arrastre y coloque su archivo aquí o

Elegir archivos
No se ha seleccionado ningún archivo

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

i. Alcance de un problema tecnológico.

Un problema es la causa subyacente y desconocida de uno o varios incidentes.

Para la mesa de servicio, gestionar un problema en GLPI tiene como propósito identificar la raíz de las fallas, documentar soluciones definitivas y evitar que los errores se repitan; para esto se requiere de una investigación profunda y el planteamiento de soluciones estructurales.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	21 de 34

En GLPI, la gestión de problemas se aborda desde dos perspectivas operativas: Reporte por usuario y reporte por herramientas de monitoreo de la infraestructura.

Desde la perspectiva del usuario, todos aquellos usuarios integrantes del GIT de Apoyo Informático en el rol “Técnico solucionador” disponen de la ficha de servicio “Gestión de problemas de TI” en el catálogo de servicios; mediante la cual podrán reportar problemas (incidentes recurrentes) de TI.

Imagen 3: Ficha y formulario asociado para reporte de problemas de TI

Gestión de problemas de TI

Reporte de situaciones tecnológicas (hardware, software, redes) repetitivas que afectan labores cotidianos

Solicitud servicio

Infraestructura *

Hardware -

Hardware *

Urgencia *

Baja -

Sintomas *

Centro B I A

Sintoma	Descripción
- ¿Qué está sucediendo?:	Ej. La pantalla se pone negra, la página web no carga, la aplicación se cierra sola.
- ¿Cuál es el mensaje de error exacto?:	Copiar y pegar cualquier texto o código de error. Ej. Error 404, Error de autenticación, etc.
- Comportamiento anormal:	Ej. El equipo está lento? Hace ruido extraño? Se calienta demasiado?

Posibles causas

Centro B I A

Posible causa	Descripción
- ¿Qué estaba haciendo justo antes de que el problema ocurriera?:	Ej. 1. Abrí el navegador. 2. Inicié sesión. 3. Clic en el botón "Guardar"
- Cambios recientes:	¿Ha instalado un nuevo programa, hubo una actualización del sistema o cambió de red recientemente?

Impacto

Centro B I A

Impacto	Descripción
- Alcance del problema:	Ej. Lo afecta sólo a Ud.? A su GIT o dependencia? O a toda la CGN?
- Severidad:	¿El problema bloquea el trabajo? O el trabajo puede continuar de manera normal?
- Consecuencias:	Ej. ¿Cómo le afecta el problema en relación a su trabajo? ¿Qué puede ocurrir si no se soluciona pronto?
- Otro:	

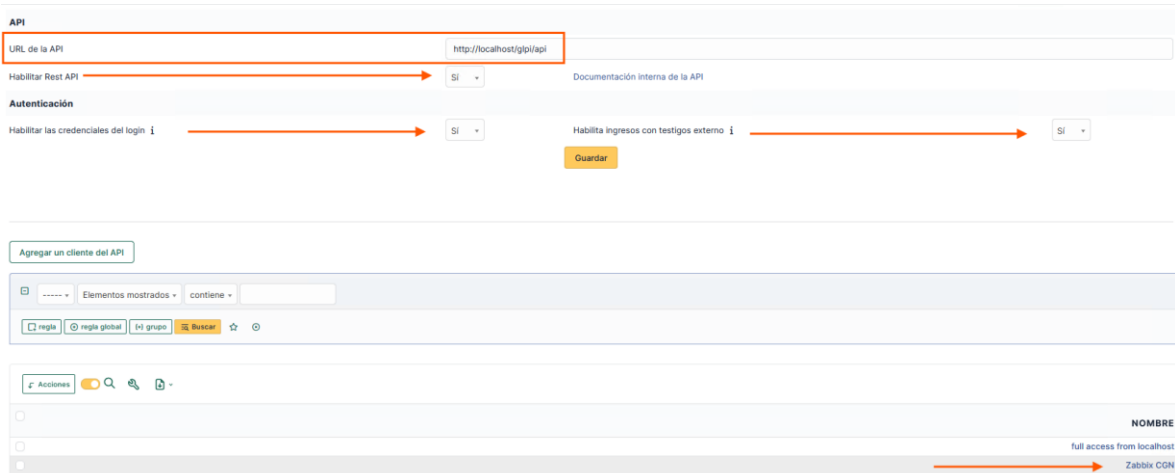
Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	22 de 34

Los problemas tecnológicos reportados por los usuarios son asignados a la Mesa de servicio, quien los debe escalar reasignando de acuerdo con el tipo de problema reportado.

Desde la perspectiva de las herramientas de monitoreo de la infraestructura GLPI dispone, en su configuración, de un cliente API que permite la comunicación permanente con la herramienta Zabbix; de tal manera que se crean automáticamente los tickets de atención de servicio para problemas de alta criticidad reportados desde dicha herramienta.

Imagen 4: Configuración API de comunicación con Zabbix



Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

Cada vez que Zabbix reporta un problema crítico a GLPI, en la bandeja de problemas asignada a la Mesa de Servicio se registra un nuevo ticket que deberá ser atendido mediante reasignación al técnico solucionador que corresponda.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	23 de 34

Imagen 5: Ejemplo de tickets de problemas reportados desde Zabbix

ID	TÍTULO	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	ESTADO	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	CATEGORÍA
7 371	Gestión de problemas	CGN • 130 Subsecretaría de Consultación de la Información • 133 OIT Apoyo Informático	Datos del formulario: Información general Solicitud servicio() Infraestructura : Software() Software : En curso (asignada) 2026-06-27 10:04 2026-06-27 10:04 Mediana 0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico	En curso (asignada)	2026-06-27 10:04	2026-06-27 10:04	Mediana	0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico
7 370	Gestión de problemas	CGN • 130 Subsecretaría de Consultación de la Información • 133 OIT Apoyo Informático	Datos del formulario: Información general Solicitud servicio() Infraestructura : Hardware() Hardware : En curso (asignada) 2026-06-27 08:55 2026-06-27 08:55 Alta 0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico	En curso (asignada)	2026-06-27 08:55	2026-06-27 08:55	Alta	0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico
7 368	Problema: Ping loss is too high on Firewall_Datcenter_Medellin	CGN	El problema inicio a las 10:53:17 el 2022-09-21 Nombre del Problema: Ping loss is too high on Firewall_Datcenter_Medellin Host: Firewall_Datcenter_Medellin IP:172.16.64.1 PUERTO:10050 DNS:172.16.80.32 Severidad: Warning ID original del problema: 14 (L)	Nuevos	2022-09-21 10:53	2022-09-21 10:53	Baja	
7 366	Problema: High ICMP ping loss	CGN	El problema inicio a las 10:52:56 el 2022-09-21 Nombre del Problema: High ICMP ping loss Host: Ishtar() (AIX 7.2) - Medellín IP:172.16.64.92 PUERTO:10050 DNS:172.16.80.32 Severidad: Warning ID original del problema: 14333927 Link to problem in Zabbix	Nuevos	2022-09-21 10:53	2022-09-21 10:53	Baja	
7 364	Problema: High ICMP ping loss	CGN	El problema inicio a las 10:52:46 el 2022-09-21 Nombre del Problema: High ICMP ping loss Host: Ishtar() (AIX 7.2) - Medellín IP:172.16.64.94 PUERTO:10050 DNS:172.16.80.32 Severidad: Warning ID original del problema: 14333925 Link to problem in Zabbix	Nuevos	2022-09-21 10:52	2022-09-21 10:52	Baja	
7 363	Problema: Ping loss is too high on amaitea() (AIX 7.2) - Medellín	CGN	El problema inicio a las 10:52:46 el 2022-09-21 Nombre del Problema: Ping loss is too high on amaitea() (AIX 7.2) - Medellín IP:172.16.64.94 PUERTO:10050 DNS:172.16.80.32 Severidad: Warning ID original del problema: (L)	Nuevos	2022-09-21 10:52	2022-09-21 10:52	Baja	
7 361	Problema: Ping loss is too high on amaitea() (AIX 7.2) - Medellín	CGN	El problema inicio a las 10:52:44 el 2022-09-21 Nombre del Problema: Ping loss is too high on amaitea() (AIX 7.2) - Medellín IP:172.16.64.93	Nuevos	2022-09-21 10:52	2022-09-21 10:52	Baja	

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

El técnico solucionador, debe atender el ticket accediendo por el menú principal en la opción Asistencia → Problemas.

Imagen 6: Acceso a la bandeja de problemas para gestión

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN

CONTADORIA GENERAL DE LA NACION

Activos

Asistencia

Configuración

Menú

Buscar

Técnico Solucionador

...a información del área

Inicio

Asistencia

Problemas

Buscar

Asistencia

Tablero

Casos

Problemas

Cambios

Formularios

Características

Estados

es

No resuelto

región

región global

19 grupos

Buscar

Asistencia

Tablero

Casos

Problemas

Cambios

Formularios

ID	TÍTULO	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	ESTADO	ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	CATEGORÍA
7 371	Gestión de problemas	CGN • 130 Subsecretaría de Consultación de la Información • 133 OIT Apoyo Informático	Datos del formulario: Información general Solicitud servicio() Infraestructura : Software() Software : En curso (asignada) 2026-06-27 10:04 2026-06-27 10:04 Mediana 0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico	En curso (asignada)	2026-06-27 10:04	2026-06-27 10:04	Mediana	0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico
7 370	Gestión de problemas	CGN • 130 Subsecretaría de Consultación de la Información • 133 OIT Apoyo Informático	Datos del formulario: Información general Solicitud servicio() Infraestructura : Hardware() Hardware : En curso (asignada) 2026-06-27 08:55 2026-06-27 08:55 Alta 0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico	En curso (asignada)	2026-06-27 08:55	2026-06-27 08:55	Alta	0-Servicios OIT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

Seleccionar los tickets cuyo estado sea "asignado"; estos tickets pueden ser casos reportados por usuarios o reportados por Zabbix.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	24 de 34

Imagen 7: Ejemplo de ticket de problema de usuario tomado de la bandeja de problemas

Gestión de problemas

Datos del formulario

Información general

Solicitud servicio

1) Infraestructura - Software
2) Software - Oficio 365
3) Urgencia - Medio
4) Sintomas:

Sintomas	Descripción
¿Qué está sucediendo?:	La aplicación se quedó congelada
¿Cuál es el mensaje de error exacto?:	Falla de memoria
Comportamiento anormal:	No responde al cursor, ni al teclado
Frecuencia:	A veces
Otro:	Se nota que la pantalla está sobresaturada

5) Posibles causas:

Possible cause	Descripción
¿Que estaba haciendo justo antes de que el problema ocurriera?:	Trabajando en Word
Cambios recientes:	Se actualizó el S.O. anterior
Factores ambientales:	Ninguno
Otro:	No

6) Impacto:

Impacto	Descripción
Alcance del problema:	No he guardado el documento en word
Severidad:	Bloqueante
Consecuencias:	Pierdo 4 horas de trabajo
Otro:	

Anexos

7) Adjuntar archivos: Documento no adjuntado

U Problema

Entidad: CGN - 100 Subsecretaría de Coordinación de la Información - 100.027 Apoyo Informático

Subentidades: No

Fecha de apertura: 2020-06-27 10:04:54

Tiempo en resolver:

Categoría: 0-Servicios DT Apoyo Informático > Servicio de soporte tecnológico

Estados: En curso (asignado)

Urgencia: Medio

Impacto: Medio

Prioridad: Medio

Ubicación:

Duración total:

Actores

Solicitante:

Observador:

Asignado a:

Análisis

Impactos:

Paralelo: B I A L U T E S P C P S

Impacto Descripción Alcance del problema: No he guardado el documento en word Severidad: Bloqueante Consecuencias: Voy a perder 4 horas de trabajo Otro:

Causas:

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

Imagen 8: Ejemplo de ticket de problema de Zabbix tomado de la bandeja de problemas

ZA

Creado: 9 septiembre 2022 por: R. zabbix

Problema: Ping loss is too high on amalteas (AIX 7.2) - Medellin

El problema inició a las 10:52:44 el 2022-09-21 Nombre del Problema: Ping loss is too high on amalteas (AIX 7.2) - Medellin Host: amalteas (AIX 7.2) - Medellin IP:172.16.64.93 PUERTO:10050 DNS:172.18.80.32 Severidad: Warning ID original del problema: 14333922 Link to problem in Zabbix

Problema

Etiquetas:

Entidad: CGN

Subentidades: No

Fecha de apertura: 2022-09-21 10:52:50

Tiempo en resolver:

Categoría: -----

Estados: Nuevos

Urgencia: Baja

Impacto: Medio

Prioridad: Baja

Ubicación: -----

Duración total: -----

Actores

Solicitante: R. zabbix

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	25 de 34

ii. Alcance de una orden de cambio

Una orden de cambio se utiliza para gestionar una modificación a la infraestructura (Hardware, software, redes) cuyo origen puede estar dado en el contexto de la solución de una solicitud, incidente o problema.

En GLPI, el acceso para solicitar una orden de cambio está restringida a los funcionarios y colaboradores del GIT de Apoyo Informático a través de la ficha “Gestión de cambio de TI” disponible en el catálogo de servicios.

Imagen 9: Ficha y formulario asociado para solicitud de orden de cambio

Gestión de cambio de T.I -V2

Apertura de orden de cambio para gestionar cambios a la infraestructura tecnológica (Hardware, software, servicios, redes).

Descripción

Creación de orden de cambio para gestionar cambios a la infraestructura tecnológica

Infraestructura

Software -

Tipo software

☒ Aplicativos y sistemas

☐ Software de base

Aplicativos y sistemas

Aula virtual -

Información del solicitante

Dependencia solicitante *

Despacho -

Cargo solicitante

Contador General -

Información de la orden de cambio

Solicitud de viabilidad de necesidad asociada

Digite el ticket, si el cambio fue validado.

.....

Tipo de cambio *

Seleccione tipo cambio

Normal -

Descripción del cambio *

Parrafo

B I A

Justificación o comportamiento esperado del cambio *

Parrafo

B I A

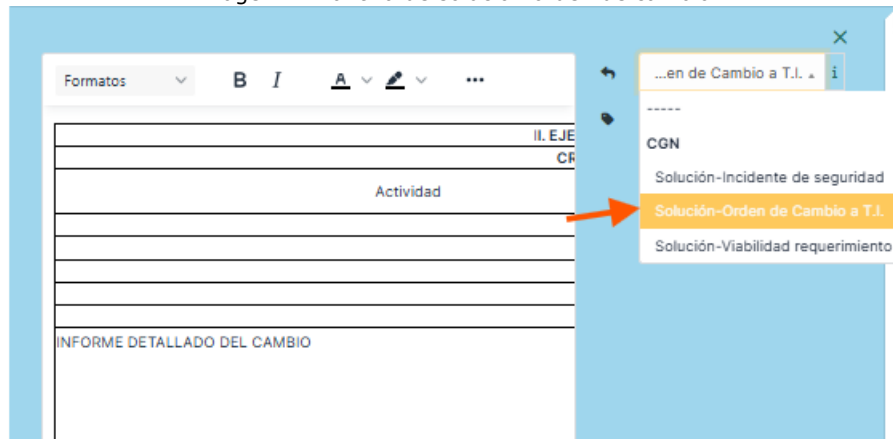
Aprobador *

Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	26 de 34

La solución de una orden de cambio está asignada a los usuarios que forman parte del rol “Técnico solucionador”; estos usuarios deben utilizar la plantilla de solución correspondiente para realizar el registro de solución del caso.

Imagen 2: Plantilla de solución orden de cambio



Fuente: GIT de Apoyo Informático

iii. Ciclo de atención de un ticket de servicio

Recepción del ticket de servicio: para los usuarios solicitantes internos o externos con acceso a la plataforma GLPI, utilizar el catálogo de servicios que esta provee. Para los usuarios solicitantes externos que no tengan acceso a la plataforma de servicios GLPI, deben reportar su incidente o solicitud a través de cualquiera de los demás canales de atención indicados.

Creación del ticket de servicio: si la recepción del ticket de servicio se realiza a través del catálogo de servicios habilitado en la plataforma GLPI, el ticket se crea y se asigna automáticamente a partir de la información que se captura en el formulario asociado al servicio. Si la recepción del servicio se realiza por otros canales, los integrantes de la mesa de servicio deben atender la petición y crear el servicio en GLPI; para esto se utiliza el servicio “Mesa de servicio” del catálogo de servicios.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	27 de 34

Categorización del ticket de servicio: los tickets son categorizados automáticamente por el catálogo de servicios mediante la asignación de los siguientes valores: Servicios Gestión TICS (De apoyo, en línea, misional, de soporte tecnológico), Servicios SUBC. Centralización (Servicios GIT CHIP, servicios GIT SIIN).

Acuerdo de servicio: a cada ticket de servicio se le asigna, a partir de su categoría, un ANS correspondiente, así como el analista o técnico solucionador. Sin embargo, los gestores de mesa de servicio previa revisión del caso pueden reasignar la prioridad.

Reasignar solucionador: los integrantes de la mesa de servicio, el técnico o el analista solucionadores, de acuerdo con la petición del usuario, pueden reasignar o adicionar solucionadores al ticket.

Diagnóstico y resolución inicial: si el ticket ha sido asignado a la mesa de servicio, cualquiera de sus integrantes analiza el requerimiento, valida información y trata de resolver en primer nivel; en caso de no poder resolver escalan el ticket a un segundo nivel de atención (a un técnico solucionador).

Escalamiento (si aplica): se realiza entre los niveles de atención: desde primer nivel (mesa de servicio) hacia segundo nivel (técnico solucionador) o desde segundo hacia tercer nivel (técnico especializado).

Resolución y Documentación: se implementa la solución o se satisface la solicitud, documentando pasos realizados y se adjuntan documentos de soporte de la solución (de ser necesario).

Verificación y Cierre: se confirma con el usuario solicitante la solución y se cierra el ticket de servicio formalmente.

Retroalimentación: la plataforma GLPI notifica por correo telefónico el cambio de estado o avances en el ciclo del ticket.

En cualquier paso del ciclo de vida, un usuario con rol (permisos) de administración puede intervenir para modificar cualquier atributo del ticket.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	28 de 34

c. Otros aspectos

Plataforma de mesa de servicio GLPI: utiliza el catálogo de servicios de TI, que describe responsables y tiempos de solución, para asignar los casos automáticamente al responsable del servicio y mantiene seguimiento constante del caso hasta la confirmación de resolución.

Escalamiento y seguimiento del ticket de servicio: el escalamiento y seguimiento garantiza que los casos no resueltos en un nivel avancen de manera ordenada a técnicos de mayor especialización o autoridad dentro del GIT de Apoyo Informático. Para cada escalamiento la plataforma de mesa de servicio GLPI genera alertas, actualizaciones de estado y compromisos de respuesta. Los usuarios solicitantes y demás participantes en la solución pueden realizar de manera permanente el seguimiento a los tickets de servicio en la plataforma de gestión de mesa de servicios GLPI.

Notificación, cierre y retroalimentación de tickets de servicio al usuario solicitante: El usuario solicitante es informado sobre el estado del caso y cuándo se espera su resolución. El cierre y retroalimentación al usuario solicitante aseguran que cada caso concluido cuente con validación de cumplimiento. La plataforma de mesa de servicio GLPI actualiza el estado a "resuelto" y luego de tres días cierra el ticket de servicio notificando el cierre al usuario solicitante.

Priorización del ticket de servicio: los incidentes y solicitudes se priorizan en función del impacto y la urgencia. Si afectan a la operación crítica del negocio, deben ser atendidos con prioridad. Los integrantes de la mesa de servicio pueden cambiar la prioridad de un ticket.

Gestión de ticket de servicio de tipo incidente: al momento de la creación del ticket de servicio se asigna al técnico solucionador de manera automática de acuerdo con lo establecido en el catálogo de servicios de TI; Incluye registro inmediato, categorización según impacto, urgencia y diagnóstico rápido para aplicación de soluciones de primer nivel. Si la solución no es inmediata, se escala según los niveles definidos y se realiza seguimiento continuo. El objetivo es minimizar el tiempo de inactividad y la afectación de los procesos de la CGN.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	29 de 34

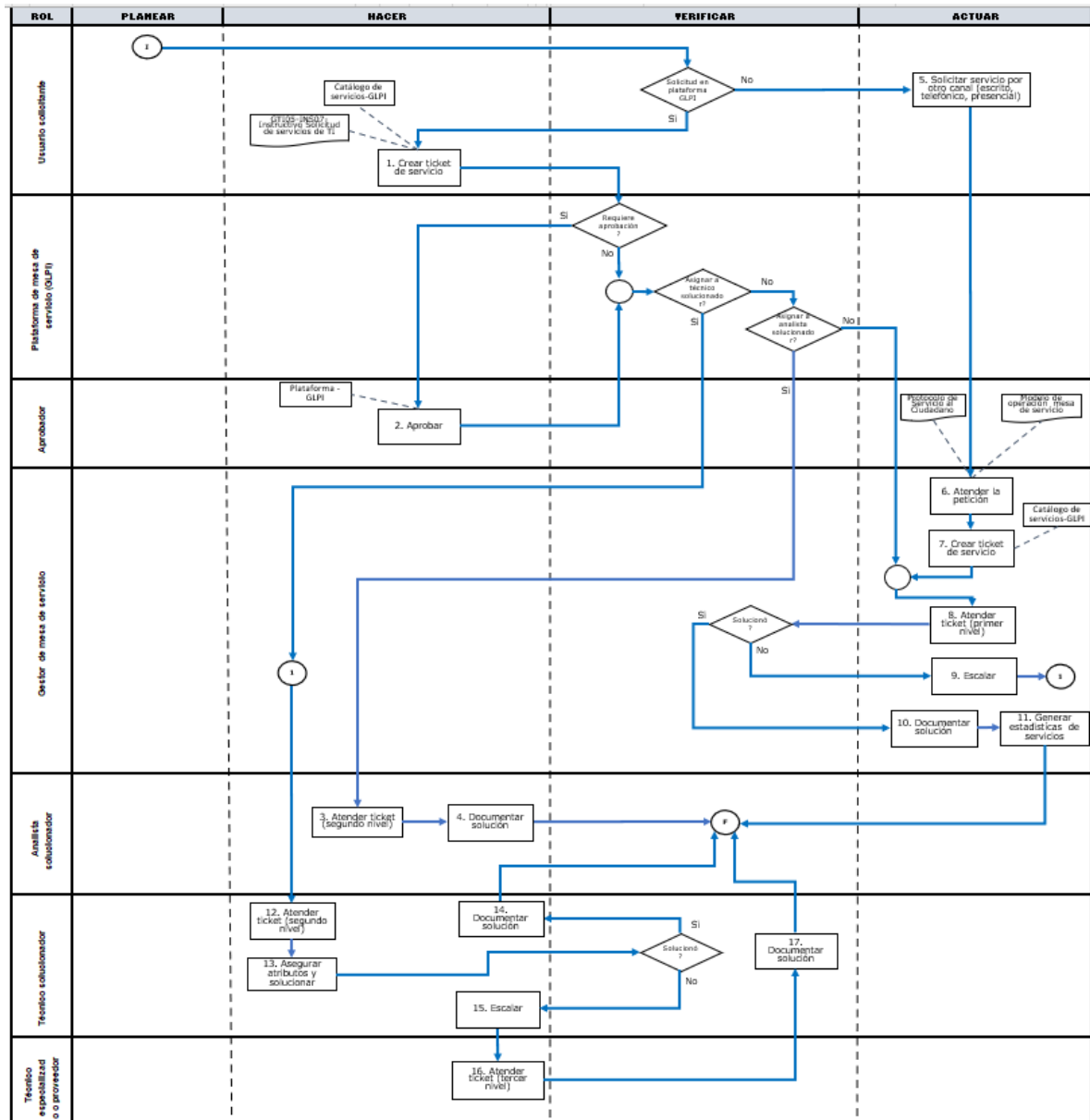
Cumplimiento de ANS para los tickets de servicio: las solicitudes e incidencias se atienden según los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Esta actividad se encuentra descrita en detalle en el documento "Guía de solicitud de servicios de T.I."

Gestión de problemas: la gestión de problemas busca identificar y eliminar la causa raíz de incidentes recurrentes para evitar repeticiones. El ticket de servicio se asigna al técnico solucionador; quien, tras el análisis proactivo o reactivo, documenta hallazgos, evalúa el impacto y propone cambios o parches definitivos. Dependiendo del nivel de complejidad puede escalar a tercer nivel de soporte.

d. Flujo del modelo de operación para atención del servicio

Imagen 10: Flujo de operación para atención de servicios de TI generados por los usuarios

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	30 de 34



Fuente: GIT de Apoyo Informático

En el flujo anterior, cuando el servicio se trate de un problema reportado por Zabbix, se ejecutan las actividades a partir del conector (1).

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	31 de 34

e. Herramientas

- Plataforma de Mesa de Servicio GLPI:
La gestión de las peticiones de los usuarios solicitantes se administra en el módulo “soporte” de GLPI. El acceso a la plataforma se realiza a través del enlace <https://venus.contaduria.gov.co> y las credenciales de acceso son las mismas asignadas para ingresar al dominio de la CGN.

El punto de uso o de acceso a los usuarios para realizar su petición será el catálogo de servicios de TI, donde se encuentra el detalle del cada servicio. En la plataforma GLPI, el catálogo de servicios está asociado por defecto a usuarios con perfil “Autoservicio-CGN” y puede presentarse de la siguiente forma:

Imagen 11: Catálogo de servicios de T.I. perfil Auto-servicio



Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

En adición a lo anterior, los usuarios con perfil “Técnico solucionador” también tienen acceso a los servicios de la categoría “Soporte tecnológico” cuyo aspecto puede representarse de la siguiente forma:

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	32 de 34



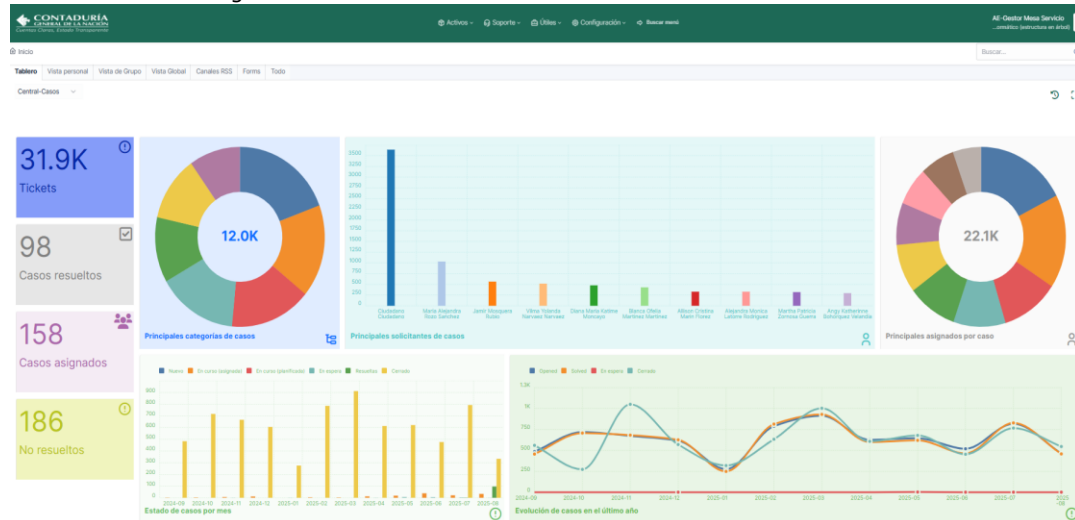
Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

- Estado del servicio:
La plataforma GLPI identifica los siguientes estados para un ticket de servicio:
 - Nuevo: el ticket de servicio ha sido creado (por los usuarios a través de los formularios o por los analistas de la mesa de servicio) pero no ha sido asignado o atendido en primer nivel.
 - En curso (asignado): el ticket de servicio ha sido asignado a un técnico o analista solucionador.
 - En espera: El técnico o analista solucionador ha puesto en espera el caso mientras analiza su posible solución; o el ticket se encuentra en espera de la aprobación por parte de un usuario con rol "Aprobador".
 - Resuelto: El técnico o analista solucionador ha solucionado el caso.
 - Cerrado: El aplicativo GLPI realiza el cierre del caso tres días después de resuelto.
- Tablero de métricas

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	33 de 34

Los técnicos y analistas solucionadores pueden monitorear el estado de los casos que le ha sido asignados a través de un tablero similar al siguiente:

Imagen 13: Tablero de control de servicios de T.I. en GLPI



Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

f. indicadores

- Indicador de gestión
De manera general, el gestor de mesa de servicio debe monitorear con frecuencia mensual el estado de los tickets de servicio para medir el indicador de eficacia como la razón entre la cantidad de tickets abiertos sobre la cantidad de tickets resueltos o cerrados con el propósito de realizar seguimiento y mantener un registro similar a:

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
12/08/2026	GTI02-MOP01	03	34 de 34

Tabla 3: Indicador de eficacia

Mes	Solicitudes de servicios tecnológicos	Resueltas	Eficacia
May.	645	610	94,6%
Abr.	597	553	92,6%
Mar.	954	950	99,6%
Feb.	789	779	98,7%
Ene.	295	247	83,7%
TOTAL	3.280	3.139	95,7%

Fuente: GIT de Apoyo Informático

También se incluye el volumen de tickets por categorías y servicio, que detalla la cantidad total de ticket atendidos y resueltos por incidencia y solicitud.

- Cumplimiento de los ANS

El gestor de mesa de servicio debe informar, con frecuencia mensual, la cantidad de tickets de servicio que superaron el tiempo de resolución, así como, los resueltos dentro de los tiempos establecidos.