

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	1 de 21

MODELO OPERATIVO DE MESA DE SERVICIO CGN

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE APOYO INFORMÁTICO

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

JULIO DE 2026

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	2 de 21

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4. MARCO NORMATIVO	6
5. OBJETIVOS DE LA MESA DE SERVICIOS	7
6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	7
7. CATÁLOGO DE SERVICIOS	8
8. NIVELES DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO	8
9. ROLES Y RESPONSABILIDADES	9
10. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	10
11. ASPECTOS CLAVES DE LA OPERACIÓN	13
12. FLUJO DEL SERVICIO	18
13. HERRAMIENTAS	19
14. INDICADORES	20

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	3 de 21

1. INTRODUCCIÓN

La mesa de servicio de la CGN es el punto único de contacto entre los usuarios y el GIT de Apoyo Informático; se encarga de gestionar solicitudes, incidencias, peticiones y consultas relacionadas con los servicios de tecnologías de la información y tecnológicos. Funciona como un centro de coordinación orientado a garantizar una respuesta oportuna y eficiente ante requerimientos, interrupciones o incidentes, restableciendo la operatividad de los servicios en el menor tiempo posible, aporta soluciones estandarizadas y alimenta la base de conocimiento tecnológico del GIT.

La mesa de servicio cubre aspectos 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 de gestión (GLPI); el escalamiento funcional según la complejidad y criticidad de cada caso; y la generación de reportes e indicadores que soporten la mejora continua del proceso.

La operación de la mesa de servicio se integra con los procesos misionales para apoyar la disponibilidad de plataformas para el cumplimiento de la misión institucional, como el sistema CHIP, el aplicativo BDME y los portales web de la entidad, entre otros. De igual manera se relaciona con los procesos administrativos para apoyar trámites internos como la gestión documental, contratistas e inventarios mediante la provisión oportuna de recursos tecnológicos. La mesa de servicio también nutre y retroalimenta los procesos de gestión de cambios, problemas y configuraciones con información de incidentes y solicitudes, facilitando la planificación de mejoras y minimizando riesgos en la operación.

Este documento establece los lineamientos, estructuras y criterios operativos para la gestión de la mesa de servicio de TI en la CGN. Su objetivo es unificar criterios, roles, procesos y métricas, con el fin de asegurar una atención consistente, trazable y alineada con los objetivos institucionales.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	4 de 21

2. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

- Definir el marco de referencia, las estructuras organizativas, los procesos y las métricas necesarios para centralizar la gestión de solicitudes e incidentes en un único punto de contacto.
- 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 radicados del gestor documental, lentitud en la aplicación Intranet, fallo en la red o conectividad.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	5 de 21

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 gestionar para 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 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. Los Acuerdos de Nivel de Servicio son críticos para garantizar disponibilidad, seguridad, confiabilidad.

Solicitud: Petición formal realizada por un usuario para obtener acceso, modificación, información, instalación o asistencia relacionada con un servicio

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	6 de 21

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.

Ticket de servicio: Registro formal y estructurado que se genera cuando un usuario solicitante (interno o externo) solicita asistencia técnica, reporta un incidente, solicitud 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

4. MARCO NORMATIVO

- Decreto 767 de 2022 – Política de Gobierno Digital.
- Lineamiento MGGTI.LI.ST.08: Soporte a los servicios de TI – correspondiente al Dominio de 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.
- 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.
- 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.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	7 de 21

- 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

- Centralizar la recepción, clasificación, priorización y seguimiento de todas las solicitudes, incidentes y problemas derivados de la prestación de los servicios tecnológicos de la información 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
- Optimizar la experiencia del usuario final mediante procesos estandarizados, comunicación proactiva y retroalimentación constante.
- Facilitar la gestión de recursos de TI, apoyando tanto los procesos de la CGN.

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se sustentan en el protocolo de servicios de TI, que tipifica cada categoría de atención (solicitudes, incidentes y establece los tiempos máximos de respuesta y solución, de acuerdo con la prioridad.

Se define el ANS de cada servicio en el documento “Protocolo de servicios de TI”; el cual opera como documento de referencia para medir el cumplimiento de los ANS, asignar recursos de forma eficiente y garantizar la transparencia en el seguimiento de casos.

Cada servicio tiene asignado un ANS, de este modo se busca una alineación con las expectativas de los usuarios solicitantes y con 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

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	8 de 21

en prioridad baja; La herramienta de mesa de servicio GLPI configura el ANS para registrar e informar el avance de su cumplimiento.

Prioridades

Alto: Degradación fuerte del servicio de TI o tecnológico, o muchos usuarios afectados.

Medio: Impacto moderado del servicio de TI o tecnológico, área de negocio afectada no crítica.

Bajo: Impacto menor del servicio de TI o tecnológico, afectación de un mínimo de usuarios individual; requerimiento no crítico.

7. CATÁLOGO DE SERVICIOS

El catálogo de servicios es una herramienta estructurada que contiene la lista oficial de servicios de TI disponibles para los usuarios de la CGN, junto con sus descripciones, condiciones de entrega, responsables, tiempos de atención y requisitos asociados.

El catálogo de servicios sirve para:

- Facilitar la solicitud de servicios: Los usuarios solicitantes pueden consultar qué servicios están disponibles y qué esperar en términos de tiempos y condiciones.
- 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 disponibles y sus condiciones.
- Apoyar la toma de decisiones: Proporciona métricas sobre demanda, tiempos de atención y calidad del servicio.

8. NIVELES DE SOPORTE Y ESCALAMIENTO

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

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	9 de 21

- 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.
 - 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.
 - 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.
- El primer nivel clasifica el caso y atiende, si no puede 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.

9. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- Gestor de mesa de servicio: 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
- Analista solucionador: Crea, atiende y reasigna tickets de servicio; registra, clasifica y soluciona casos en primer nivel de servicio. Escala solicitudes, incidentes y problemas.
- Técnico solucionador: Soluciona solicitudes, incidentes y problemas en segundo nivel de servicio, gestiona problemas y escala a proveedores.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	10 de 21

- 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.
- 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.
- Administrador de la aplicación de mesa de servicio (GLPI): Garantiza la disponibilidad, desempeño y seguridad de la aplicación, 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.

10. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La mesa de servicio de la CGN está organizada de la siguiente manera:

- Estructura del equipo de mesa de servicio

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	11 de 21

Área responsable	ROL				
	Gestor de mesa de servicio	Analista solucionador	Técnico solucionador	Técnico especialista	Administrador herramienta mesa de servicio (GLPI)
Subcontaduría de Consolidación de la Información	John Vera (jvera@contaduria.gov.co)	John Vera (jvera@contaduria.gov.co)	GIT de Apoyo Informático	Fabio Hernández (fhernandez@contaduria.gov.co) Raúl Garay (rgaray@contaduria.gov.co)	John Vera (jvera@contaduria.gov.co)
	Viviana Pérez (vperez@contaduria.gov.co)	Viviana Pérez (vperez@contaduria.gov.co)	GIT Procesamiento y Análisis de Productos	Lucero Pachón (lpachon@contaduria.gov.co) Diego Avella (davella@contaduria.gov.co)	
	Hugo Quiroga (hquiroga@contaduria.gov.co)	Hugo Quiroga (hquiroga@contaduria.gov.co)		Cristián Sánchez (casanchez@contaduria.gov.co)	
Subcontaduría de Centralización de la Información		GIT de Gestión y Evaluación de la Información Entidades de Gobierno GIT de Gestión y Evaluación de la Información Empresas	GIT CHIP		
Despacho			GIT Logístico de Capacitación y Prensa		
Subcontaduría General y de Investigación			GIT de Capacitación en Contabilidad Pública		
Proveedor externo				Proveedor de servicios de T.I.	

Tabla 1: Equipo de mesa de servicio
 Fuente: Propia, con información del GIT de Apoyo Informático

- Canales de atención

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. Atención en sitio de mesa de servicio por parte del personal de soporte técnico. Ubicado 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.

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 2. 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.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	12 de 21

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 tickets de servicio generados por los usuarios solicitantes que tiene acceso por medio de un usuario y contraseña para solicitar asistencia técnica de los servicios de TI.

Correo electrónico: mesadeservicio@contaduria.gov.co. Cuenta de correo utilizada por usuarios solicitantes para requerir asistencia técnica de los servicios de TI.

Chat institucional portal Web:

<https://www.contaduria.gov.co/web/guest/chat/>. Medio disponible para que los grupos de usuarios solicitantes externos requieran asistencia técnica de los servicios de TI.

Chat Colaborativo interno: <https://mail.google.com/chat>. Herramienta colaboración en tiempo real que permite a los usuarios solicitantes internos (Servidores públicos de la CGN y Contratistas por prestación de servicios a la CGN) mantenerse conectados y generar mensajes solicitando asistencia técnica de los servicios de TI.

MODELO DE ATENCION DE LA MESA DE SERVICIOS

La mesa de servicio está compuesta por un equipo de trabajo que laboran en un único espacio físico ubicado en las instalaciones de la CGN. Es una mesa de servicio centralizada que utiliza la plataforma tecnológica GLPI para gestionar todo el proceso de atención a los usuarios relacionada con los servicios de TI.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	13 de 21

11. ASPECTOS CLAVES DE LA OPERACIÓN

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

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.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	14 de 21

- 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.

CICLO DE LA ATENCION DE TICKETS DE SERVICIO

1. Recepción del ticket de servicio: Para los usuarios solicitantes externos que no tengan acceso a la plataforma de servicios GLPI. Reporta un incidente o realiza una solicitud a través de los cualquiera de los demás canales de atención indicados.
2. Creación del ticket de servicio: Si el usuario solicitante tiene acceso a la plataforma de mesa de servicio GLPI por medio de usuario y contraseña, crea el incidente o realiza la solicitud asociada un servicio de TI por medio de este canal. Para los tickets de servicio recibidos por otros canales, el analista solucionador crea el incidente o solicitud en la plataforma de mesa de servicios GLPI, asociando el servicio de TI.
3. Categorización del ticket de servicio: El analista solucionador lo reclasifica en la categoría, así como, le asigna prioridad.
4. Acuerdo de servicio: Al ticket de servicio se le asigna a partir de la categorización y servicio de TI el ANS correspondiente, así como el analista o técnico solucionador.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	15 de 21

5. Reclasificar solucionador: El analista solucionador de acuerdo con la petición del usuario reasigna el analista o técnico solucionado.
6. Diagnóstico y resolución inicial: El analista o técnico solucionador analiza el requerimiento, valida información, y trata de resolver en primer nivel.
7. Escalamiento (si aplica): Si no se resuelve, se escala el ticket de servicio a un segundo o tercer nivel de soporte. Se mantiene el historial del ticket del servicio.
8. 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).
9. Verificación y Cierre: Se confirma con el usuario solicitante la solución y se cierra el ticket de servicio formalmente.
10. Retroalimentación: El sistema envía encuesta de satisfacción al usuario solicitante tras el cierre del ticket de servicio.

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

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	16 de 21

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 y notifica el cierre al usuario solicitante.

- Priorización del ticket de servicio

Los incidentes deben ser priorizados en función del impacto y la urgencia. Si afectan a la operación crítica del negocio, deben ser atendidos con prioridad. Las solicitudes suelen tener un proceso más estandarizado y no urgente, aunque es importante garantizar que se cumplan los plazos establecidos.

- Gestión de ticket de servicio de categoría solicitudes.

La gestión de solicitudes de servicio la realiza la mesa de servicio, quien se encarga de registrar (de ser necesario), clasificar y tramitar los tickets de servicio de los usuarios solicitantes. En este paso se realizan tareas estandarizadas de solución en primer nivel de servicio, (si la petición se relaciona con temas asignados a este nivel) para garantizar tiempos de entrega y aprobaciones previas cuando apliquen. De lo contrario se escala a los siguientes niveles de manera que se entregue la solución y se proporcione una respuesta eficiente al usuario solicitante que cumpla las exceptivas.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	17 de 21

- Gestión de ticket de servicio de categoría incidentes.

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.

- Cumplimiento de ANS para los tickets de servicio

Las solicitudes e incidencias deben ser atendidas 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.

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	18 de 21

12. FLUJO DEL SERVICIO

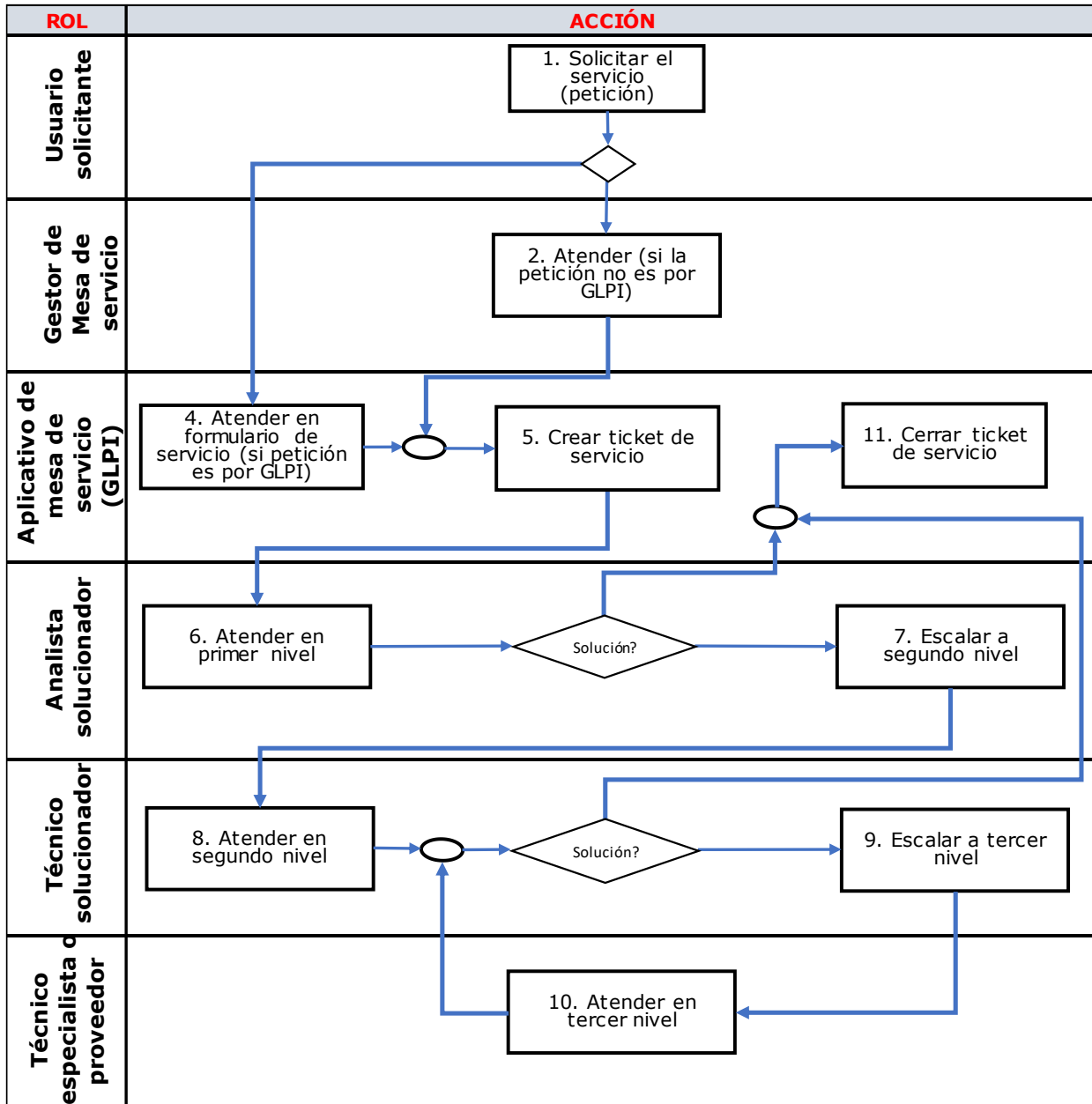


Imagen 1: Flujo de atención de servicio
 Fuente: Propia, con información del GIT de Apoyo Informático

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	19 de 21

El punto de uso o de acceso a los usuarios para realizar su petición será el catálogo de servicios de TI, bien sea a través de la plataforma GLPI o del documento "Protocolo de servicios de TI", donde se encuentra el detalle del cada servicio. En el aplicativo GLPI, el catálogo de servicios está asociado al perfil de usuario "Autoservicio-CGN" y puede presentarse de la siguiente forma:

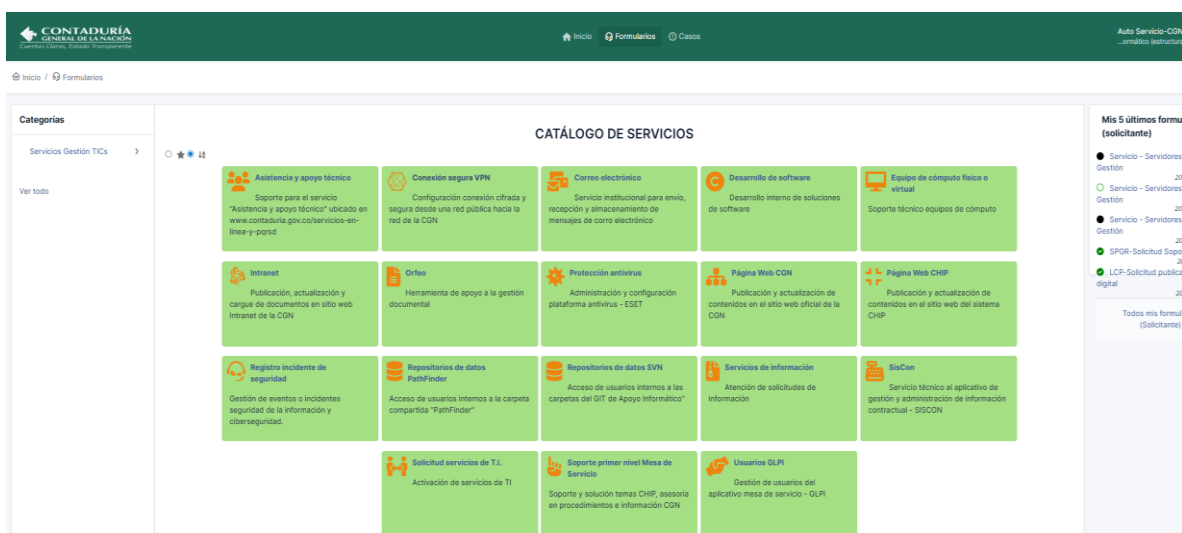


Imagen 2: Catálogo de servicios de T.I. en GLPI
Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

13. HERRAMIENTAS

- **Plataforma de Mesa de Servicio:**
La gestión de las peticiones de los usuarios solicitantes se administra en el módulo "soporte" del aplicativo 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.
- **Estado del servicio:**
La mesa de servicio de la CGN identifica los siguientes estados para un ticket de servicio:

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	20 de 21

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

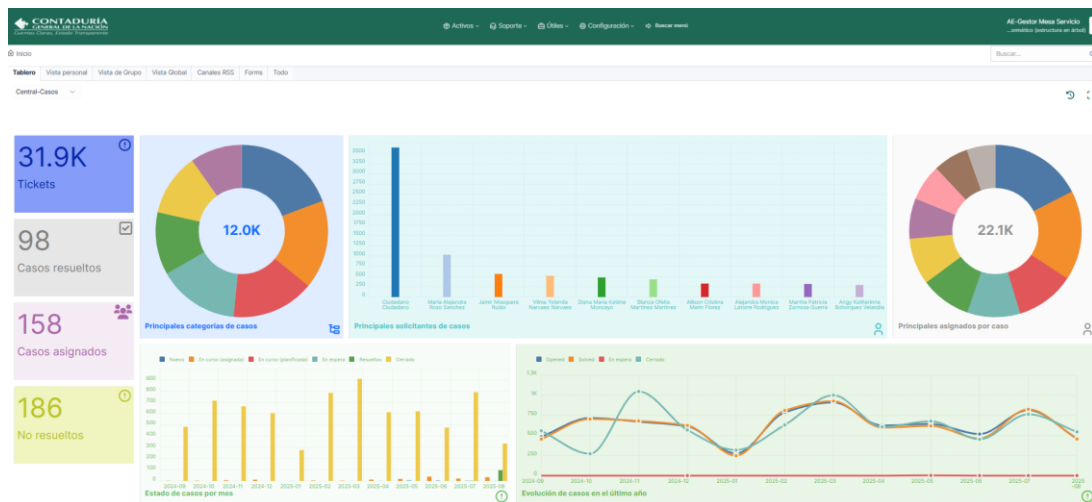


Imagen 3: Tablero de control de servicios de T.I. en GLPI
 Fuente: <https://venus.contaduria.gov.co>

14. 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

MESA DE SERVICIO CGN			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO DIGITAL		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
09/07/2026	GTI02-MOP01	02	21 de 21

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:

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%

Tabla 2: Indicador de eficacia

Fuente: Propia, con información del GIT de Apoyo Informático

También se incluye el volumen de tickets por tipo, 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.