

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	1 de 15

INSTRUCTIVO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

MESA DE SERVICIO

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

SEPTIEMBRE DE 2025

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	2 de 15

CONTENIDO

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. OBJETIVO.....	5
4. ASPECTOS GENERALES DE UN SERVICIO DE TI EN LA CGN.....	5
4.1 CANALES DE ATENCIÓN	5
4.2 ROLES	6
4.3. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA CREACIÓN DEL SERVICIO	7
4.4 CONSIDERACIONES DURANTE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO	7
4.5 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO	7
5. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO EXTERNO	8
5.1. SELECCIONE EL CANAL DE ATENCIÓN A UTILIZAR	8
5.2. REALICE LA PETICIÓN O SERVICIO	8
6. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO INTERNO	8
6.1. ACCEDA A LA PLATAFORMA GLPI	8
6.2. PERFIL EN GLPI	10
6.3. REGISTRE SU PETICIÓN	10
7. CONSULTA DE TICKETS DE SERVICIO	14
7.1. CONSULTE EL REGISTRO DE SUS CASOS	14
7.2 CONSULTE LAS NOTIFICACIONES	15

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	3 de 15

1. INTRODUCCIÓN.

La U. A. E. Contaduría General de la Nación dispone de la mesa de servicio de T.I. con el propósito de actuar como punto único de contacto entre los usuarios (internos y externos) y el GIT de Apoyo Informático, centralizando la atención de solicitudes e incidentes; facilitando la gestión, el seguimiento y la resolución oportuna de cualquier requerimiento relacionado con los servicios de TI.

El alcance de este documento es orientar al usuario solicitante en la generación del requerimiento de servicio de TI a la mesa de servicios de la CGN.

2. DEFINICIONES

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. 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.

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.

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.

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	4 de 15

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.

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.

Servicios misionales: Servicio de TI que apoyan directamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Servicios de apoyo: Servicio de TI que facilitan el funcionamiento interno y la gestión administrativa.

Servicios de soporte tecnológico: Son aquellos que garantizan la infraestructura y el funcionamiento técnico de las soluciones.

Servicios en línea: Son los que permiten la interacción y el acceso de los usuarios externos a través de medios digitales.

Catálogo de servicios de TI: Es una guía que permite orientar y detallar sobre todos los servicios de TI vigentes en la Contaduría General de la Nación., los cuales se encuentran clasificados según su naturaleza y describen en detalle las características, los niveles de atención, los acuerdos de niveles de servicio (ANS) y los responsables de su provisión y soporte.

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	5 de 15

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).

3. OBJETIVO

Describir los pasos que deben seguir los usuarios para solicitar un servicio a la mesa de servicios de la CGN.

4. ASPECTOS GENERALES DE UN SERVICIO DE TI EN LA CGN

Antes de realizar un servicio o petición a la mesa de servicios, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos.

4.1 CANALES DE ATENCIÓN.

De acuerdo con el protocolo de servicio al ciudadano, los canales de atención son:

- **Atención presencial:** Asistir a la sede ubicada en la calle 26 No. 69- 76 Edificio Elemento, Torre(aire) – piso 15, donde se puede acceder a la información de servicios, asesorías y orientaciones; en horario Atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y atención a servidores públicos de la CGN y Contratistas por prestación de servicios a la CGN de 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 57 (601) 492 64 00, marcar la opción 2; para comunicarse con la mesa de servicio.
 - 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.

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	6 de 15

- Canales virtuales: Medios electrónicos no presenciales que permiten la interacción digital entre el usuario y la mesa de servicios. Entre ellos tenemos:
 - ✓ 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/quest/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 acorde al modelo de atención de la mesa de servicio.

4.2 ROLES

Durante el ciclo de atención de un servicio a través de la mesa de servicio, pueden actuar los siguientes roles:

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

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	7 de 15

- **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 excedan las capacidades de los niveles anteriores.

4.3. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA CREACIÓN DEL SERVICIO.

- Identifique a qué tipo de usuario pertenece, de acuerdo con lo siguiente:
 - a) **usuario solicitante interno:** servidores públicos de la CGN o Contratistas por prestación de servicios a la CGN.
 - b) **usuario solicitante externo:** contratistas externos (personas jurídicas), ciudadanos, entidades administradoras de categorías, entidades administradoras de consolidación, entidad reportante o usuarios de consulta de información.
- Se recomienda consultar el documento "Catálogo de servicios de TI" para identificar los servicios disponibles y su tiempo de respuesta según se establezca en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).
- Durante los periodos de corte para el envío de información en las distintas categorías del sistema CHIP, el canal de atención telefónico puede experimentar demoras en la atención, como consecuencia de la alta cantidad de llamadas asociadas a dichas jornadas.

4.4 CONSIDERACIONES DURANTE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO.

- La mesa de servicio intentará resolver lo más rápido posible su solicitud en primer nivel de atención a través de los analistas solucionadores.
- Toda petición de servicio, independientemente del canal de atención, genera un ticket de servicio en la herramienta de mesa de servicio GLPI.
- Durante los periodos de corte para el envío de información en las distintas categorías del sistema CHIP, los analistas solucionadores pueden experimentar demoras en la atención de servicios, como consecuencia de la alta cantidad de tickets de servicios asociadas a dichas jornadas.
- De acuerdo con el nivel de complejidad, su ticket de servicio puede ser escalada a segundo o tercer nivel de atención.

4.5 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	8 de 15

- La mesa de servicio podrá solicitar retroalimentación a través del ticket de servicio, con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada.

5. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO EXTERNO

Los usuarios solicitantes externos que no tiene acceso a la plataforma de servicios GLPI. Reporta un incidente o realiza una solicitud de la siguiente forma.

5.1. SELECCIONE EL CANAL DE ATENCIÓN A UTILIZAR.

Puede escoger entre los siguientes canales de atención:

- Canal Escrito
- Canal telefónico
- Canales virtuales

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.

5.2. REALICE LA PETICIÓN O SERVICIO

- Identifíquese con nombre y documento de manera precisa.
- Describa de manera detallada su petición identificando claramente los aspectos más relevantes de su necesidad.

Su petición será atendida por funcionarios de la mesa de servicio.

6. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO INTERNO

Los usuarios internos ingresan a la plataforma GLPI utilizando su usuario de dominio y la contraseña respectiva.

6.1. ACCEDA A LA PLATAFORMA GLPI

El acceso a la plataforma GLPI se puede realizar de dos formas:

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	9 de 15

- Ingresando al siguiente enlace en un navegador web <https://venus.contaduria.gov.co/>
- A través de la intranet de la CGN en la ruta: <https://www.contaduria.gov.co/web/intranet> opción "GLPI Mesa de Servicio" del menú "Apps"



Para acceder al menú principal, se debe diligenciar la información de usuario y contraseña. Para ello, se digitan los mismos datos utilizados para ingresar al equipo de cómputo asignado por la CGN, posteriormente dar clic izquierdo en ***Iniciar sesión.***

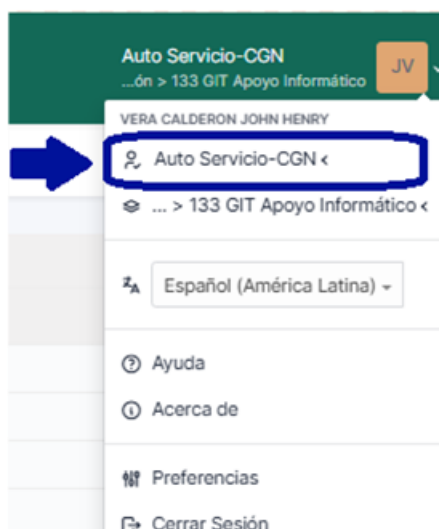


INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	10 de 15

6.2. PERFIL EN GLPI.

Para generar los servicios a través de la plataforma GLPI, se debe seleccionar el siguiente perfil:

Auto Servicio-CGN: es el perfil definido por defecto a todos los funcionarios y colaboradores de la CGN, con el cual se generar los servicios de soporte a la mesa de ayuda CGN.



6.3. REGISTRE SU PETICIÓN

Seleccione el formulario de registro según el servicio de acuerdo con su necesidad:

- Opción 1: seleccionar en el catálogo de servicio de TI la opción requerida de la siguiente manera:

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	11 de 15

Formularios

De apoyo

- Conexión segura VPN
- Correo electrónico
- Equipo de cómputo físico o virtual
- Intranet
- Orfeo
- Protección antivirus
- Registro incidente de seguridad
- Repositorios de datos PathFinder
- Repositorios de datos SVN
- SisCon
- Solicitud servicios de T.I.
- Soporte primer nivel Mesa de Servicio
- Usuarios GLPI

Soporte tecnológico

- Desarrollo de software

Misional

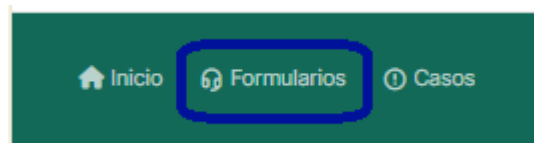
- Página Web CGN
- Página Web CHIP
- Servicios de información

En línea

- Asistencia y apoyo técnico

Tenga en cuenta que los servicios de TI se clasifican en: servicio misional, servicio de apoyo, servicio de soporte tecnológico y servicio en línea.

- Opción 2: Se ingresa por la opción Formularios.



Se despliega el Catálogo de Servicios de TI mostrando las opciones que brinda la mesa de servicio, de manera similar a:

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	12 de 15

Categorías

< Servicios Gestión TICS

De apoyo

En línea

Misional

Soporte tecnológico

Ver todo

CATÁLOGO DE SERVICIOS

○ ★ 🔍 ↕



Asistencia y apoyo técnico

Soporte para el servicio "Asistencia y apoyo técnico" ubicado en www.contaduria.gov.co/servicios-en-linea-y-pqrsd



Conexión segura VPN

Configuración conexión cifrada y segura desde una red pública hacia la red de la CGN



Correo electrónico

Servicio institucional para envío, recepción y almacenamiento de mensajes de correo electrónico



Desarrollo de software

Desarrollo interno de soluciones de software



Equipo de cómputo físico o virtual

Soporte técnico equipos de cómputo



Intranet

Publicación, actualización y cargue de documentos en sitio web Intranet de la CGN



Orfeo

Herramienta de apoyo a la gestión documental



Protección antivirus

Administración y configuración plataforma antivirus - ESET

Por ejemplo, si selecciona la categoría **"De apoyo"**, el sistema mostrará automáticamente los **servicios de TI** disponibles dentro de esta opción.

Categorías

< Servicios Gestión TICS

De apoyo

En línea

Misional

Soporte tecnológico

Ver todo

CATÁLOGO DE SERVICIOS

○ ★ 🔍 ↕



Conexión segura VPN

Configuración conexión cifrada y segura desde una red pública hacia la red de la CGN



Correo electrónico

Servicio institucional para envío, recepción y almacenamiento de mensajes de correo electrónico



Equipo de cómputo físico o virtual

Soporte técnico equipos de cómputo



Intranet

Publicación, actualización y cargue de documentos en sitio web Intranet de la CGN



Orfeo

Herramienta de apoyo a la gestión documental



Protección antivirus

Administración y configuración plataforma antivirus - ESET



Registro incidente de seguridad

Gestión de eventos o incidentes seguridad de la información y ciberseguridad.



Repositorios de datos PathFinder

Acceso de usuarios internos a la carpeta compartida "PathFinder"

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	13 de 15

- **Diligencie el formulario de creación de servicio**

Al seleccionar el servicio requerido, se abrirá un formulario en el que el usuario deberá describir de manera detallada el **incidente o la solicitud**.

Equipo de cómputo físico o virtual

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Información general

-

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

Solicitud servicio

Tipo computador

Físico ▾

Tipo de servicio

Actualización ▾

Propietario

Equipo institucional ▾

Computador

----- ▾

Detalle *

Describa su solicitud acorde con las opciones antes seleccionadas

Párrafo ▾

B

I

A ▾

▾

☰

☰

☰

☰

☺

☒ ▾

🔗

🖼

↔

🔍

Anexos

Adjuntar archivos

Archivo(s) (30 Mb max) ⓘ

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos

Ningún archivo seleccionado

Enviar

Dirección: Calle 26 # 69 - 76 | Edificio Elemento
 Torre 1 (Aire) - Piso 15
 Código Postal: 111071, Bogotá, Colombia
 www.contaduria.gov.co | contactenos@contaduria.gov.co
 PBX: +57 (601) 492 64 00


 iconotec
 ISO 9001
 SC-7328-1


 iconotec
 ISO 14001
 SA-CER 366516


 iconotec
 ISO 45001
 OS-CER 366518


 iconotec
 ISO / IEC 27001
 OS-CER 660642


 IQNET
 CERTIFIED
 MANAGEMENT
 SYSTEM

Página | 13

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	14 de 15

Al hacer clic en “Enviar”, el sistema generará automáticamente un número de ticket de servicio.

7. CONSULTA DE TICKETS DE SERVICIO

7.1. CONSULTE EL REGISTRO DE SUS CASOS

Los usuarios tienen la opción de consultar la bandeja de sus peticiones (ahora solicitudes o casos de servicio) creados, asignados y resueltos; para lo cual, realizarán los siguientes pasos:

- El usuario debe seleccionar la opción Casos para acceder al menú de casos registrados:



Esto despliega la visualización de los tickets de servicios de acuerdo con el estado en que se encuentra (En curso asignada, en espera, resuelto, cerrado)

ID	TÍTULO	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ABERTURA	ASIGNADO A	FECHA DE RESOLUCIÓN	ESTADO	PRIOREDAD	TIEMPO EN RESOLVER	TIEMPO EN RESOLVER	CATEGORÍA	SOLICITANTE	URGENCIA	SOLICITANTE	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
81 518	Solicitud cambios a T.I.	COG	Datos del formulario Descripción del servicio Información del solicitante Dependencia solicitante: GT Apoyo Informático(2) Cargo solicitante: Asesor Información de la solicitud(3) Servicio de TI o Tecnológico(1)	2025-07-31 14:40	Quiruga Forero Hugo Sal Vera Calderon John Henry	2025-07-31 14:53	Resuelto	Media	2025-07-31 15:40	No	9-Suporte a usuarios	Mosquera Rubio Jamir	Media	Mosquera Rubio Jamir	2025-07-31 14:53
81 517	Solicitud cambios a T.I.	COG	Datos del formulario Descripción del servicio Información del solicitante Dependencia solicitante: Subcontaduría de Consolidación(2) Cargo solicitante: Asesor Información de la solicitud(3) Servicio de TI o Tecnológico(1)	2025-07-31 10:54	Quiruga Forero Hugo Sal Vera Calderon John Henry	2025-07-31 11:11	Resuelto	Media	2025-07-31 11:54	No	9-Suporte a usuarios	Mosquera Rubio Jamir	Media	Mosquera Rubio Jamir	2025-07-31 11:11
81 516	Solicitud cambios a T.I.	COG	Datos del formulario Descripción del servicio Información del solicitante Dependencia solicitante: GT Apoyo Informático(2) Cargo solicitante: Asesor Información de la solicitud(3) Servicio de TI o Tecnológico(1)	2025-07-29 16:29	Vera Calderon John Henry Perez Sanabria Viviana		En espera	Media		No	9-Suporte a usuarios	Mosquera Rubio Jamir	Media	Mosquera Rubio Jamir	2025-07-30 08:56
81 513	Solicitud servicio: Ofimática	COG	Datos del formulario Descripción del servicio Información del solicitante Dependencia solicitante: GT Apoyo	2025-07-26 22:52	Mosquera Rubio Jamir		En curso (asignado)	Media	2025-07-26 08:30	No	9-Suporte a usuarios	Mosquera Rubio Jamir	Media	Mosquera Rubio Jamir	2025-07-26 22:52

En la pantalla casos se presentan los tickets de servicios registrados, se podrán observar los siguientes ítems:

- Generador de búsqueda: el usuario tiene opción de realizar consultas a partir de diferentes parámetros.

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	PÁGINA:
29/09/2025	GTI05-INS07	1.0	15 de 15

- ID: número de identificación que genera el sistema automáticamente al momento de crear el ticket de servicio.
- Título: texto que se diligencia al momento de crear el ticket de servicio. Al hacer clic en "Enviar", el sistema generará automáticamente un número de ticket de servicio.
- Descripción: muestra las primeras líneas del texto que se incorporó en la descripción al momento de solicitar el ticket de servicio. Adicionalmente, acercando el cursor al icono desplegará todo el texto incorporado en la descripción.
- Fecha de Apertura: fecha en la cual se solicita el caso o servicio y se crea el ticket de servicio en GLPI.
- Asignado a: nombre de los funcionarios y colaboradores de la CGN que tienen asignado, para ser solucionado, el ticket de servicio o caso en su bandeja de entrada.
- Fecha de resolución: fecha en la que el analista o técnico solucionador registra la solución del caso o ticket de servicio.
- Soluciones - Tipo de solución: corresponde a la respuesta proporcionada por el analista o técnico Solucionador.
- Estados: es la situación en que se encuentra el caso o ticket de servicio dependiendo del nivel de análisis por parte de la CGN (en curso(asignada), resueltas y cerrado).
- Prioridad: corresponde a la clasificación asignada por GLPI con el fin de establecer una prelación en la atención de este.
- Tiempo para resolver: tiempo estimado por parte de la CGN para resolver el caso.
- Solicitante: señala el usuario solicitante del servicio en la plataforma con el perfil.
- Urgencia: Grado de prelación que se le asigna al caso.
- Solicitante-Escritor: corresponde al usuario que creo el caso.
- Última-Modificación: registro automático de la fecha en que el caso presentó cambios.

7.2 CONSULTE LAS NOTIFICACIONES

El usuario solicitante (interno o externo) recibirá, a través de la plataforma de mesa de servicio GLPI, notificaciones por correo electrónico sobre la apertura del caso o ticket de servicio y las novedades en su estado, durante el registro y la atención del servicio solicitado.