SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	1 de 19

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI

MESA DE SERVICIO

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

AGOSTO DE 2026

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	2 de 19

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. DEFINICIONES 4
3. OBJETIVO 6
4. ASPECTOS GENERALES DE UN SERVICIO DE TI EN LA CGN 6
4.1 CANALES DE ATENCIÓN 6
4.2 ROLES 7
4.3. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA CREACIÓN DEL SERVICIO 8
4.4 CONSIDERACIONES DURANTE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO 9
4.5 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO 9
5. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO EXTERNO 9
5.1. SELECCIONE EL CANAL DE ATENCIÓN A UTILIZAR 10
5.2. REALICE LA PETICIÓN 10
6. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO INTERNO 11
6.1. ACCEDER A LA PLATAFORMA GLPI 11
6.2. PERFIL EN GLPI 13
6.3. REGISTRE LA PETICIÓN 13
7. CONSULTAR DE TICKETS DE SERVICIO 17
7.1. CONSULTAR EL REGISTRO DE SUS SERVICIOS 17
7.2 CONSULTAR LAS NOTIFICACIONES 18

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	3 de 19

1. INTRODUCCIÓN

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

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

2. DEFINICIONES

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.

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: 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. 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. El modelo combina atención centralizada mediante la plataforma GLPI, soporte por niveles, especialización técnica y componentes de autoservicio logrando equilibrio entre eficiencia operativa, trazabilidad y experiencia del.

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).

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.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	5 de 19

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.
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, problema, solicitud o requiere un cambio a la infraestructura 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.

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. Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de la CGN.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	6 de 19

3. OBJETIVO

Orientar a 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 una petición de servicio, 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 5; 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.

- 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; su acceso es vía web por medio de un usuario y contraseña.
- ✓ 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 acorde al modelo de atención de la mesa de servicio.

4.2 ROLES

El ciclo de atención de un servicio a través de la mesa de servicio se basa en la interacción entre el solicitante y el solucionador; además de distinguen siguientes roles:

- **Solicitante**: persona interna o externa a la CGN que solicita servicio mediante un ticket de servicios, reporta incidentes y problemas de los distintos servicios de TI de acuerdo con su necesidad.
- **Técnico solucionador**: persona que soluciona solicitudes en segundo nivel de servicio, gestiona problemas y escala a proveedores. Rol usualmente asignado a los funcionarios y colaboradores del GIT de Apoyo Informático.
- **Analista solucionador**: persona que crea, atiende y reasigna tickets de servicio; registra, clasifica y soluciona casos en segundo nivel de servicio. Escala solicitudes, incidentes y problemas.
- **Aprobador:** persona que autoriza la realización de alguna tarea requerida para dar solución a un servicio de TI.

- **Gestor de servicios:** persona que planea, coordina, supervisa la operación de la mesa de servicio asegurando la recepción, clasificación, priorización y resolución eficiente de incidentes y solicitudes de servicio, en cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos, con el fin de garantizar la continuidad operativa de los usuarios, optimizar los procesos de soporte y los índices de satisfacción. Su objetivo es registrar, diagnosticar y resolver incidentes o requerimientos técnicos, garantizando la continuidad operativa y la satisfacción del cliente.
- **Autoservicio**: rol genérico, en la plataforma GLPI, que habilita el catálogo de servicios a los usuarios solicitantes.
- **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.

De acuerdo con las necesidades de interacción con la plataforma GLPI, un usuario puede tener asignado más de un rol.

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 del subsistema de consolidación contable en el sistema CHIP, entidad reportante o usuarios de consulta de información.

- Durante los periodos de corte para el envío de información en las distintas categorías en el 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

- Toda petición de servicio, independientemente del canal de utilizado para su solicitud, genera un ticket de servicio en la herramienta de mesa de servicio GLPI.

- La mesa de servicio intentará resolver, lo más rápido posible, su solicitud en primer nivel de atención a través de los gestores de mesa de servicio.

- Los gestores de la mesa de servicio podrán cambiar la prioridad de atención de su ticket de servicio en consideración a factores coyunturales.

- Durante los periodos de corte para el envío de información en las distintas categorías del sistema CHIP, los técnicos 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 escalado a segundo o tercer nivel de atención.

4.5 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA ATENCIÓN DEL SERVICIO

- La mesa de servicio podrá solicitar retroalimentación a través del ticket de servicio, con el fin de mejorar la calidad de la atención prestada; por lo que es probable que a su cuenta de correo lleguen notificaciones acerca del servicio solicitado.

- Una vez resuelto el servicio, el registro permanecerá en la bandeja del usuario con propósitos de consulta.

5. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO EXTERNO

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	10 de 19

Los usuarios solicitantes externos que tienen acceso a la plataforma GLPI (Aplica para Entidades Administradoras de categorías (EAC) y usuarios SIIF-SPGR del Ministerio de Hacienda), deben proceder según las instrucciones del numeral 6.

Para usuarios que no tiene acceso a la plataforma de servicios GLPI (aplica para ciudadanos, empresas y entidades públicas) deben reportar un incidente, realizar una solicitud, solicitar un cambio a TI o reportar un problema tecnológico 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

- Si es ciudadano o empresa privada identifíquese con nombres y apellidos
- Si es una entidad pública identifíquese con nombre propio, nombre y código contable de la entidad.
- Describa de manera detallada su petición identificando claramente los aspectos más relevantes de su necesidad.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	11 de 19

Su petición será atendida y registrada en la plataforma GLPI por el personal de la mesa de servicio.

6. PASOS PARA GENERAR UN SERVICIO COMO USUARIO INTERNO

Los usuarios internos y entidades públicas administradoras de categorías en el sistema CHIP deben ingresar a la plataforma GLPI utilizando su usuario de dominio y la contraseña respectiva.

Cabe anotar que, este es el canal de acceso preferente. Si utiliza otro canal, el personal de mesa de servicio le indicara que debe realizar su solicitud por GLPI.

6.1. ACCEDER A LA PLATAFORMA GLPI

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

- 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".

Imagen 1: Acceso a GLPI mediante la Intranet



Fuente: https://www.contaduria.gov.co/web/intranet

- También se puede acceder desde el sitio web del sistema CHIP (www.chip.gov.co) en el enlace "Solicitud entidades administradoras de categorías".

Imagen 2: Acceso a G
LPI mediante sistema CHIP



Fuente: https://www.chip.gov.co

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 en ***Iniciar sesión***.

Imagen 3: Pantalla inicial GLPI



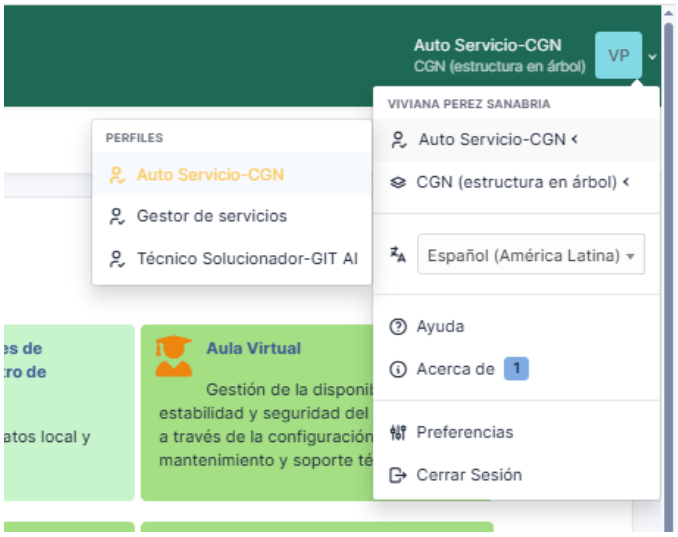
Fuente: https://venus.contaduria.gov.co

6.2. PERFIL EN GLPI

Para generar los servicios a través de la plataforma GLPI, debe verificar o 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 generan los servicios de soporte a la mesa de servicio CGN.

Imagen 4: Identificación de usuario y rol



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

6.3. REGISTRE LA PETICIÓN

Seleccione el formulario de registro según el servicio adecuado a su necesidad:

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

SOLICITUD DE SERVICIOS DE TI			
PROCESO:	GESTIÓN TICS		
PROCEDIMIENTO:	MESA DE SERVICIO		
FECHA DE APROBACIÓN:	**CÓDIGO:**	**VERSIÓN:**	**PÁGINA:**
12/08/2026	GTI05-INS07	03	14 de 19

Imagen 5: Ej. Catálogo de servicios para rol "Auto-servicio"



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

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

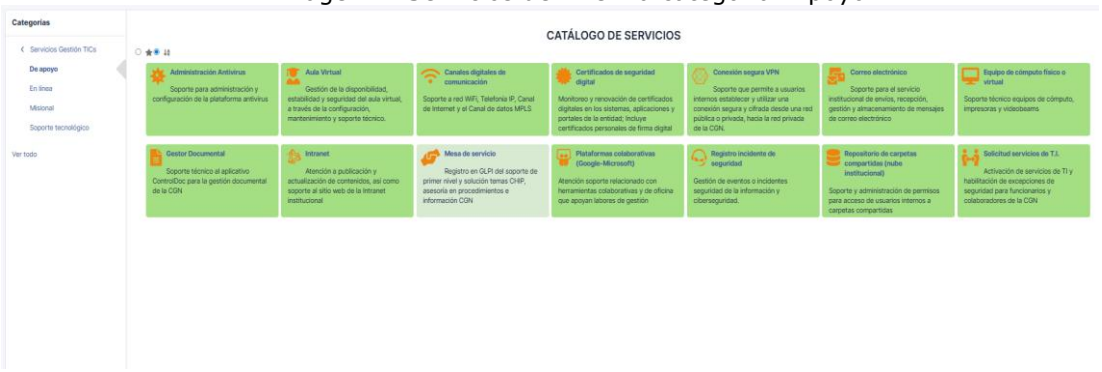
Imagen 6: Categorías de servicios de TI



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

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

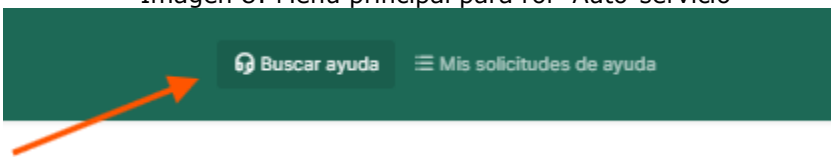
Imagen 7: Servicios de TI en la categoría "Apoyo"



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

- Opción 2: ingresar por la opción "*Buscar ayuda*".

Imagen 8: Menú principal para rol "Auto-servicio"



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

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

Imagen 9: Catálogo de servicios

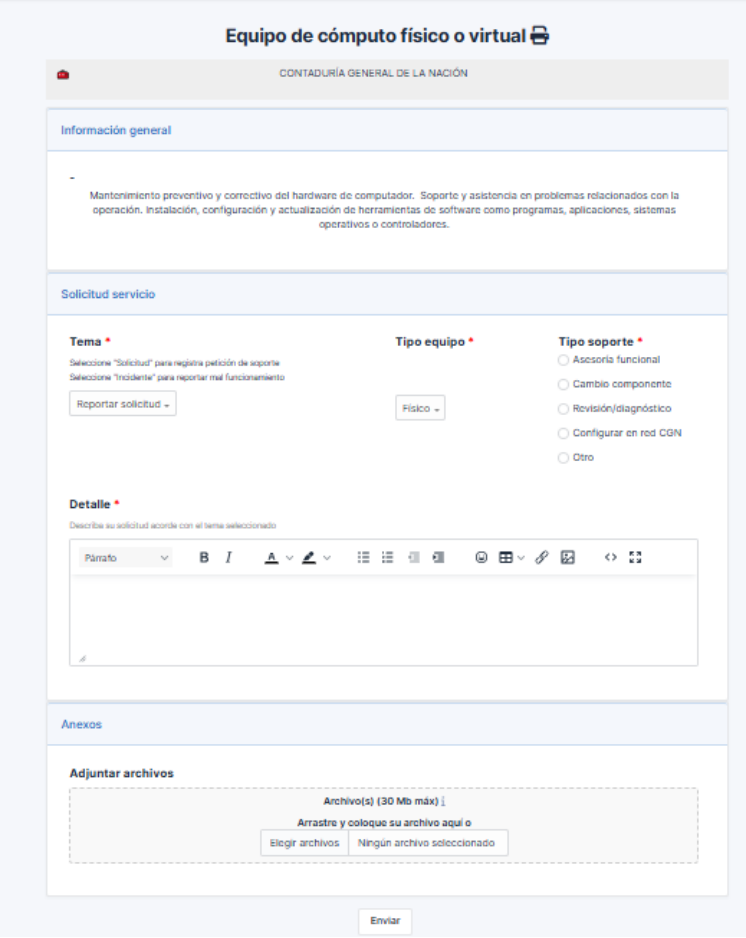


Fuente: https://venus.contaduria.gov.co

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

Al seleccionar el servicio requerido, se muestra un formulario en el deberá describir de manera detallada el **incidente o la solicitud** y de diligenciar la demás información requerida.

Imagen 10: Ej. Formulario de solicitud de servicio



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

Tener en cuenta que este mismo formulario es utilizado para reportar un incidente; en cuyo caso se debe seleccionar la opción "Reportar incidente" en el menú "Tema".

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

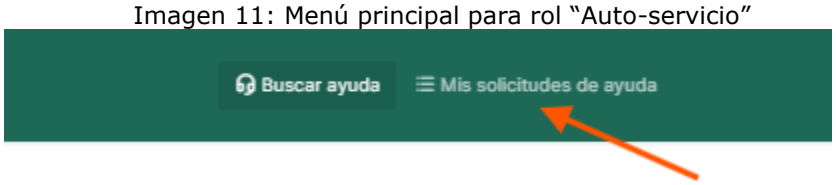
7. CONSULTAR DE TICKETS DE SERVICIO

7.1. CONSULTAR EL REGISTRO DE SUS SERVICIOS

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, realizará los siguientes pasos:

- Seleccionar la opción "Mis solicitudes de ayuda" para acceder al menú de casos registrados:

Imagen 11: Menú principal para rol "Auto-servicio"



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

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).

Imagen 12: Bandeja de solicitudes realizadas por el solicitante



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

Entre los ítems que presenta la pantalla destacan los siguientes:

- Generador de búsqueda: para realizar consultas a partir de diferentes parámetros.
- Nombre: Nobre descriptivo del servicio solicitado.
- ID: número de identificación que genera el sistema automáticamente al
- Fecha de Apertura: fecha en la cual se solicita el caso o servicio y se crea el ticket de servicio en GLPI.
- Fecha de resolución: fecha en la que el analista o técnico solucionador registra la solución del caso o ticket de servicio.
- 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, resuelto, en espera y cerrado).
- Solicitante: señala el usuario solicitante del servicio en la plataforma con el perfil.
- Última-Modificación: registro automático de la fecha en que el caso presentó cambios.

7.2 CONSULTAR 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.

Imagen 13: ejemplo de correo electrónico de notificación

[GLPI #0116914] Nueva tarea Solicitud proyecto de TI - Implementación del catálogo de servicios de TI

Desde Mesa de servicio-CGN <mesadeservicio@contaduria.gov.co>
Fecha Vie 12/06/2026 12:25 PM
Para Solicitante Para Pruebas <jmosquera_r@msn.com>

URL : https://venus.contaduria.gov.co/index.php?redirect=ticket_116914

Caso: Descripción

Título :Solicitud proyecto de TI - Implementación del catálogo de servicios de TI
Solicitantes : Solicitante Para Pruebas
Fecha de apertura :2026-06-11 19:47
Fecha de cierre :
Fuente de solicitud :Formcreator

Elemento asociado :

Respuestas del formulario - Servicio - Solicitud Proyecto de T.I

Asignado a técnicos : Jamir Mosquera Rubio
Estados : En curso (asignada)

Urgencia : Baja
Impacto : Media
Prioridad : Baja

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

HACER CASO OMISO

ESTA ES UNA PRUEBA DEL SERVICIO EN PRODUCCIÓN

Datos del formulario

Información general

Información de la solicitud

1) Fecha de solicitud : 2026-06-10 16:04
2) Nombre del proyecto : Implementación del catálogo de servicios de TI
3) Necesidades :

Implementar la gestión de los servicios de TI mediante el catálogo de servicios

4) Resumen :

¿Por qué?	Por lineamiento de Implementación de la Política de Gobierno Digital y la Arquitectura Empresarial de TI
¿Cuándo?	Enero-Junio de 2026
¿Cuanto?	El costo está incluido en los honorarios de los funcionarios y colaboradores (ya contratados)

5) Objetivos del Proyecto :

Implementar el catálogo de servicios

6) Descripción del Alcance Proyecto :

Fuente: propia