	MANUAL E INCIDENT APLI	DE USUARIO PARA REGISTRO DI ES Y REQUERIMIENTOS POR EL CATIVO MESA DE SERVICIO	Ε.	Código: MA-GT-003
		_		Versión: 2
		GESTIÓN TIC		Página: 1 de 11
				Fecha de Aprobación:
Eleborá, Drofe	aional da	Povicá: loto Oficino TIC v	Anro	há: Comitá tápping do
Elaboro: Profesional de		Reviso: Jete Oficina IIC y Apro		bo: Comite techico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calid	ad
Transformació	on Digital			

Tabla de Contenido

1. INGRESA AL NAVEGADOR WEB DE SU PREFERENCIA	2
2. INGRESO AL SISTEMA	2
3. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO	4
4. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO	5
5. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO	5
5.1 SELECCIONAR EL TIPO DE SERVICIO	5
5.1.1 INCIDENTE	5
5.2 CATEGORIZAR EL SERVICIO	7
5.3 NIVEL DE URGENCIA	7
5.4 ELEMENTOS ASOCIADOS	
5.5 UBICACIÓN O DEPENDENCIA	
5.6 TITULO Y DESCRIPCION DEL CASO	10
5.7 SUBIR ARCHIVO	10
5.8 CLICK EN BOTON ENVIAR	12
6. APROBACION DEL TICKET POR EL USUARIO	14
7. ENCUESTA DE SATISFACCION	14

	MANUAL I INCIDEN APLI	DE USUARIO PARA REGISTRO D TES Y REQUERIMIENTOS POR EI CATIVO MESA DE SERVICIO	E -	Código: MA-GT-003
TUDAD T		,		Versión: 2
		GESTION TIC		Página: 2 de 11
				Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Apro	bó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calida	ad
Transformació	on Digital			

1. INGRESA AL NAVEGADOR WEB DE SU PREFERENCIA

El equipo de cómputo debe tener conexión a internet, luego abrir el navegador de su preferencia ya sea Google Chrome, Firefox, Edge, etc. a continuación, se adjunta los iconos de estos como referencia:



2. INGRESO AL SISTEMA

En el navegador escriba la siguiente dirección web: <u>www.soportefusa.gov.co</u> como muestra la figura siguiente

G Google	×	+							- 0	×
	soportefusa.go	v.co						** •	C3 (• VP)	
					-			Gmail Imágene		3
	www	.sop	ortefusa.g	gov.co						
					Go	ogle				
					Buscar con Google	Voy a tener suerte				
				Día del Pat	trimonio Mundial: Preservanc					
					Ofrecido por Google en					

	MANUAL INCIDEN APL	DE USUARIO PARA REGISTRO D TES Y REQUERIMIENTOS POR E ICATIVO MESA DE SERVICIO	E Código: MA-GT-003 -	
			Versión: 2	
Citoring		GESTIÓN TIC	Página: 3 de 11	
			Fecha de Aprobaciór 19/12/2023	1:
Elaboró: Profe	esional de	Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calidad	
Transformacio	ón Digital			

3. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO

Ubicado en la interfaz de la aplicación, digite el usuario y la contraseña y dar clic en el botón INGRESAR.

Image: Contract of the state of t	
Legin to your account we we we we we w	
Image: Section of the section of th	
Cur Copyright ID 202-2023 Tredf and construction Cur Copyright ID 202-2023 T	
Currado: El incidente ya fue aprobada se mositio os ustatus a cerrado.	
Nuevos: Creación de un nuevo incidente Nuevos: Creación de un nuevo incidente Cerrado: En curso (asignada): En espera de ser asignad técnico o ingeniero especializado En curso (asignada): Cuando se va a un incidente y tiene una fecha programan incidente y tiene una fecha programan forcares taviós e turonues set unas de contres, coc, neucoones, unas o La Textes Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado. Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado. Cerrado: El incidente ya fue aprobad	
Nuevos: Creación de un nuevo incidente Proviso resolutions Proviso enviros ruronues ses unasco de contros doc, neucoones, MAREJO (
Nuevos: Creación de un nuevo incidente Protectivo de protose trutoseus por contract, por por contract, por por contract, por por contract, por por por contract, por	
Intervos: Creación de un nuevo incidente Intervos: Creación de un nuevo incidente En curso (asignada): En espera de ser asignad técnico o ingeniero especializado En curso (planificada): Cuando se va a un incidente y tiene una fecha programate Bouchto de trutomates del MAREJO de control doc, neuccones, MAREJO (_1) Teckets En curso (planificada): Cuando se va a un incidente y tiene una fecha programate Bouchto de trutomates del MAREJO de control doc, neuccones, MAREJO (_1) Teckets En curso (planificada): Cuando se va a Un incidente y tiene una fecha programate Nevo Teckets En espera: El técnico o ingeniero esp hizo un seguimiento del incidente o esp hizo un seguimiento del incidente o esp hizo un seguimiento del incidente o esp hizo un seguimiento del incidente y en espuesta de satisfacto o la solución otorgada. Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado.	
Nuevos: Creación de un nuevo incidente Nuevos incidente Proc Fin curso (asignada): En espera de ser asignad técnico o ingeniero especializado Fin curso (planificada): Cuando se va a un incidente y tiene una fecha programad incidente o especializado Fin espera: El técnico o ingeniero especializado Resuelto: Se dio la solución al incide usuario da una respuesta de satisfaco no la solución otorgada. Penedo Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado.	
GOUCITUD DE ENVÍD DE TUTORALES DEL VAMEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Articulars recientes GOUCITUD DE ENVÍD DE TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Utimas actualizaciones OTICARES O TICARES O TICARES Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Ticares O TICARES Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Ticares O TICARES Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Ticares O TICARES Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES DEL MANEJO DE CONTROL DOC, INDUCCIONES, MANEJO (_) Control de Envído de TUTORALES D	o X v≈w ≘ łoal
escuentruo de enviro de runto de enviro de contracto	realizar
	da
Nurve Image: Construction of the second of	pecializado ya scalamiento
Of curso (segmedal) Image: Curso (segmedal) Image: Curso (segmedal) Image: Curso (segmedal)	Journalia
In ourse (luteritodal) Image: status and s	nte, en el cual el
O Resulto O Resulto O Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado.	ción aprobando o
Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado.	
Cerrado: El incidente ya fue aprobad Elemado Cerrado: El incidente ya fue aprobad se modifico su status a cerrado.	
	o por el usuario y
Eliminado: Se suprime el incidente	

4. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO

	MANUAL INCIDEN APL	DE USUARIO PARA REGISTRO D TES Y REQUERIMIENTOS POR E ICATIVO MESA DE SERVICIO	DE Código: MA-GT-003 L
			Versión: 2
Carried Pro-		GESTIÓN TIC	Página: 4 de 11
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Transformación Digital	calidad

Seleccionar la extensión "ALCALDIA MUNICIPAL DE FUSAGASUGA > OFICINA TIC"

			Usuarios > Mesa de Servicio Oficina TIC
Selecciona la entidad deseada			ERICK SANTIAGO CARMONA GUTIÉRREZ
Selecciona la entidad deseada			Ar Usuarios <
Consejo: puedes llamar a este modo con la combinación de teclas (tri + Att + E) # Español (Mexico) + Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + E Image: Att + Att + E Image: Att + E Image: Att + E		Selecciona la entidad deseada	
TVIDADES PÚBLICAS INTRA de Sentre Offeren 2100		Consejo: puedes llamar a este modo con la combinación de teclas Ctrl + Alt + E	[≠] A Español (Mexico) →
O Haga clic en el icono ≫ para cargar los elementos de la entidad seleccionada, así como sus subentidades. O Acerca de O Acerca			② Ayuda
IVIDADES PÚBLICAS		Haga clic en el icono > para cargar los elementos de la entidad seleccionada, así como sus subentidades.	③ Acerca de 1
IVIDADES PÚBLICAS			해? Preferencias
Alcaldía Municipal de Fusagasugá		Búsqueda de entidad Q X 📀	G+ Cerrar Sesión
D Maca da Sanyigo Oficina TIC	IVIDADES POBLICAS	🗋 Alcaldía Municipal de Fusagasugá	
I Mederal Statistics Origina 120	-	Mesa de Servicio Oficina TIC	

5. INTERFAZ PRINCIPAL DE USUARIO

5.1 SELECCIONAR EL TIPO DE SERVICIO

5.1.1 INCIDENTE

En el menú vertical desplegable seleccionamos la parte de (Crear un ticket) y nos abrirá la siguiente ventana y seleccionamos la opción incidente



	MANUAL I INCIDEN APLI	DE USUARIO PARA REGISTRO D TES Y REQUERIMIENTOS POR E ICATIVO MESA DE SERVICIO	E Código: MA-GT-003 -
			Versión: 2
CIUMU		GESTIÓN TIC	Página: 5 de 11
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Transformación Digital	calidad

Inicio / + Crear ticket			Usuarios > Mesa de Servicio Oficina TIC
	Describe la incidencia o solicitud		
	Tipo	Incidencia 👻	
	Categoría *	v 1	
	Urgencia	Baja •	
	Elementos asociados	+	
	Supervisores		
	Ubicación •	• i 🚥	
	Título •		
	Descripción •		
		Archivo(s) (500 MB máximo) į	
		Arrastra y suelta tu archivo aquí, o Elegir archivos Seleccionados	
		+ Enviar mensaje	

5.2 CATEGORIZAR EL SERVICIO

Una vez escogido el tipo de servicio se debe desplazar a la pestaña de categoría y seleccionar servicio requerido, a continuación, se muestra las categorías a seleccionar:

G LPI	🕲 Inicio / + Crear ticket	Usuarios > Mesa de Servicio Oficina TIC C
 GelPi Inicio Crearticket Tickets Recursos compartidos Preguntas Frecuentes 	Pictor / + Crear ticket	Usuarios Mesa de Servicio Oricina TIC CO
	Archivo(s) (500 MB máximo) i Arrastra y suelta tu archivo aqui, o Elegir archivos Sin archivos seleccionados + Envlar mensaje	
≪ Ocultar menú		

	MANUAL E INCIDENT APLI	DE USUARIO PARA REGISTRO D ES Y REQUERIMIENTOS POR EI CATIVO MESA DE SERVICIO	E -	Código: MA-GT-003
				Versión: 2
Common Pro-		GESTION TIC		Página: 6 de 11
				Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprob	ó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calida	d
Transformació	on Digital			

NOTA: Para este caso se va a seleccionar el caso para "2.4 Falla o inconveniente correo electrónico" por lo cual se escogerá esta opción.

5.3 NIVEL DE URGENCIA

Después selecciona la urgencia, debemos seleccionar el nivel de urgencia con la cual se va a reportar el caso.

Interfaz simplificada - GLPI	× +								•	×
4 ▷ C ≜ https://	oportefusa.gov.co/front/tracking.injector.php		ବ	e 💟	. 10	*	¥ 🛛	G	• VPN	Ξ
G LPI	û Inicio					L	Jsuarios .> Mesa di	e Servicio O	ificina TIC	EC ~
🏫 Inicio	Describe la incidencia o solicitud									
+ Crear ticket										
Tickets	Tipo	Incidencia +								
 Preguntas Frecuentes 	Categoría *	TRONICO > 2.4 Falla o inconveniente correo electrónico + i	ĩ							
	Urgencia	Baja								
	Elementos	Alta								
	Supervisores	Media Baja								

5.4 ELEMENTOS ASOCIADOS

El ítem de "Elementos asociados" no es un campo obligatorio y son los equipos tecnológicos asignado al solicitante del caso.

Interfaz simplificada - GLPI	× +							~		×
A ▷ C ■ https://s	oportefusa.gov.co/front/tracking.injector.php			ବ ଜା	V 🖊	*	坐		a ovpr	Ξ
G LPI	ê Inicio						Usuar > Me	ios sa de Servi	tio Oficina TIC	EC ~
 ♠ Inicio + Crear ticket O Tickets ♠ Recursos compartidos 	Describe la incidencia o solicitud Tipo	Incidencia	-							
Preguntas Frecuentes	Categoria * Urgencia Elementos asociados	TRONICO > 2.4 Falia o inconveniente correo electrónico + Baja Mis dispositivos	*							

5.5 UBICACIÓN O DEPENDENCIA

Adicionalmente se deberá seleccionar la ubicación de la dependencia donde se está solicitando el caso.

	MANUAL INCIDEN APL	DE USUARIO PARA REGISTRO E TES Y REQUERIMIENTOS POR E ICATIVO MESA DE SERVICIO	DE Código: MA-GT-003 L
		_	Versión: 2
Carona		GESTIÓN TIC	Página: 7 de 11
			Fecha de Aprobación:
			19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calidad
Transformación Digital		-	

↓ ▷ C ▲ https://soportefusa.go	ov.co/front/tracking.injector.php		o 🖉 🧑 🖉 🖕		
			<u> </u>	e L G	• VPN =
GLPI ^{Blinco}				Usuarios	icina TIC EC ~
 Ficio Crear tisket Tiskets Recursos compartidos Preguntas Frecuentes 	Describe la incidencia o solicitud Tipe. Categoria * Urgencia Elementos asociados Supervisores Ubicación * Titulo * Descripción *	Incidencia Inconector > 2.4 Faita o inconveniente correo electrónico + 1 Baja Mis dispositivos Mis dispositivos			
20 Sunday march		Arrastra y suelta lu archivo aqui, e Begir archivos Sin archivos seleccionados + Envilar mensaje			

5.6 TITULO Y DESCRIPCION DEL CASO

La casilla título de la solicitud con su respectiva descripción del caso.

		Usuarios > Mesa de	Servicio Ofi	cina TIC	EC -
toto toto	Idencia TRONICO > 2.4 Falta o inconveniente correo electrónico + i s dis * s dispositivos * * * * * * * * * * * * * * * * * * *				
asociados + 4 Supervisores Ubicación *C Titulo * Falt Descripción * Corr et d	omicina DE LAS TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL + 1 00 Illo en mi corres electronico vidial saludo, da de hoy no cuento con correo <u>electronico</u>				
	Archivo(s) (500 MB máximo) j Arrastra y suelta tu archivo aquí, o Elegir archivos Sin archivos seleccionados + Enviar mensaje				

5.7 SUBIR ARCHIVO

	MANUAL E INCIDENT APLI	DE USUARIO PARA REGISTRO D ES Y REQUERIMIENTOS POR EL CATIVO MESA DE SERVICIO	E	Código: MA-GT-003
				Versión: 2
Carried Pro-		GESTIÓN TIC		Página: 8 de 11
			-	Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apro		bó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calida		ad
Transformació	on Digital	_		

Opcionalmente el usuario podrá adjuntar un archivo del caso que se presente, puede ser una foto, documento, entre otros.

(Los pasos para subir dicho archivo serán los siguientes)

Se debe seleccionar la opción "Elegir archivos", una vez seleccionado se nos abrirá una ventana donde se deberá buscar la ruta en el computador en donde se encuentra el archivo el cual se quiere adjuntar, se deberá seleccionar y cargar a la plataforma.

C A https://				Usuanos
	Describe la incidencia o solicituo	10		
	Tipo	Incidencia *		
	Categoria =	TRONICO > 2.4 Falla o inconveniente correo electrônico + i		
	Urgencia	Baja +		
	Elementos asociados	+		
	Supervisores			
	Ubicación *	OFICINA DE LAS TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL + 🧯 🕮		
	Titulo *	Fallo en mi correo electronico		
	Deservation			
	Description -	Cordial saludo,		
		el dia de hoy no cuento con correo <u>electronico</u>		
		4		
		Archivo(s) (500 MB máximo) i		
		Arrastra y suelta tu archivo agui o Elegir archivos Sin archivos seleccionados		
		media and unda and an anomalo assessmentation		
		+ Enviar mensaje		
@ Inicio	Describe la incidencia o solicitud			Usuantos clini Tic interaction compile
@ Inicio	Describe la incidencia o solicitud			Usuantos one TIC testinucture completi
@ Inicio	Describe la incidencia o solicituo Teo	nciancia +		Unandia: che Tis separatori conset
@ INICO	Describe la incidencia o solicituo Tapo Categoria -	Inclancia • _TRONOD 2.4 Falls o inconvenente corres electrorico • 1		Usaarios cita Tic ietitochra conpid
@ Inicia	Describe la incidencia o solicitud Tao Categoria -	Incidencia + TROMOCO > 2.4 Falla o inconveniente correo attectrónco + 4 en-		Maandoor - one TrO separative compet
@ Inicio	Describe la inclidencia e solicituo Tepo Categoria * Urgencia	Incidences + TRONACO > 2.4 Falls o inconveniente correo electrónico + 1 Bija		Unandros de 10 demetro comot
@ miso	Describe la incidencia o solicituo Tapo Categoria - Urgencia Biener	Incidencia + TRONICO > 2.4 Falta o inconveniente correo etectrónico + i Baja + Abre		Usaarite dea Tis keinscha stanad
@ Inico	Describe la incidencia o solicituo Teo Categoria - Urgencia Baconto Segurar d	Incisencia → CAP CHARGE - Coptons de condecto - L Abrie → Captons - Captons de pantalia		Utantis:
@ Inico	Describe la incidencia o solicituo Tupo Categoria * Urgencia Supervia	Incidencia Incidencia Inci		Vacantos
@ Helco	Describe la incidencia o solicitud Tajo Categoris - Urgenis Superva Usicano Usicano Usicano Usicano	Incidencia + TROKO: > 2.4 Falls o inconveniente corres electridoce + i diaja Azer 		Encode on Copulation of product
@ MCD	Describe la incidencia o solicituo Tipo Categoria * Urgencia Supprot Ublicasi Tito Tito Categoria *	Incidencia		
@ Insta	Describe la incidencia o solicituo Tipo Categoris = Uurgensis Supervis Uurgensis Uurgensis Uurgensis Uurgensis Supervis Uurgensis Discorper o	Incidencia + TroCkO > 2.4 False inconveniente correo electrónico + i TroCkO > 2.4 False inconveniente correo electrónico + i Paga Atair - Nevea corpota - TROC SANTADO - ChoDrine		Viscation - circle 10: left-school competi- - cir
@ Mes	Describe la incidencia o solicitud Tipo Categoria = Urgenei Superva Ubicaso Tino Discontec Tino Discontec	Inclamica Inclamica Inclamica Biga Abrit Tarritoria Tarritor		
@ Ireas	Describe la inclidencia e solicituo Topo Categoria - Urgencia Buscoria - Urgencia Buscoria - Tra Descripto-	TROTACCO 2.4 Falls o inconveniente correco stectificacio - i Paga Abrir 		Usuardos - can do Sectores de puesta
C Insta	Describe la incidencia o solicitud Tao Categoria Urgenoi Superva Utaicans Tra Descriper	Incidencia + TROMCO ≥ 2.4 Falta o inconveniente corres electrónica + i. Baja Aser → ✓ ↑ ↑ → Indépense > Capturas de partalla pantizar Decos SANTIAG © Sectores Decos SANTIAG © Sectores Decos SANTIAG © Sectores Decos SANTIAG © Sectores Decos SANTIAG © Sectores Decos SANTIAG © Sectores Decos SANTIAG © Sectores © Capturas de partalla © Sectores © Sector	And an an Postball Postb	Contraction Contracti
@ mice	Describe la incidencia o solicituo Tigo Categoris - Urgencia Supprovi Usean Tin Descripers	TRONICO > 2.4 False inconveniente corres electricos - 1 Regiones - Capitura de pantalta regionizar * Nueva Carpeta * Onechrine © conchrine © conchrine © concorres *	Operation of the second seco	Control of the second
@ Inics	Describe la incidencia o soficitud Tipo Categoris = Urgensis Supervis Ublicatio Tito Description		Aller der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der Baland der B	C Question of Capitula de pueda de gradua de gradua de gradua de gradua d
	Describe la incidencia o solicitud Tipo Categoria = Urgenta Supervis Ubicado Tina Descriper	Inclaimeda IRONICO > 2.4 Fulta o inconvensente correo electroleca - 4 Bagi Ariz Cartonico Cart	Object of a 1631 - Colorida (2023 Object of a 10,519 - Object of a 10,519 - Object of a 10,519	Control of the product of the produc
@ Inicis	Describe la incidencia o solicitud Tipo Categoris Upgene Support Uscass Tini Discorpos	Atter	Abs A circle ••••••••••••••••••••••••••••••••••••	C C
	Describe la incidencia o solicitud Teo Categoria = Urganos Supervas Ubicas Tra Descripe	Incidencia Incid	entre de	
@ Inicia	Describe la incidencia o solicitus Tipo Categoris - Urgencia Suporti Ubicado Tin Descripes	Atir TRONECO > 2.4 Fala o inconveniente carres decories e taga	Capitra de Capitra d	Captura de Captura de Captur

Y finalmente se tendrá que verificar que el archivo cargó correctamente el cual aparecerá con su respectivo nombre

	MANUAL INCIDEN APL	DE USUARIO PARA REGISTRO E TES Y REQUERIMIENTOS POR E ICATIVO MESA DE SERVICIO	DE Código: MA-GT-003 L
			Versión: 2
CIUMU		GESTIÓN TIC	Página: 9 de 11
			Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Transformación Digital	calidad

Tipo	Incidencia	*
Categoría *	TRONICO > 2.4 Falla o inconveniente correo electrónico *	i
Urgencia	Baja	•
Elementos asociados	+	
Supervisores		
Ubicación *	OFICINA DE LAS TIC Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL 🔻 i	Ш Ш
Título *	Fallo en mi correo electronico	
Descripción *	Cordial saludo, el <u>dia</u> de hoy no cuento con correo <u>electronico</u>	
	Archivo(s) (500 MB máximo) i Captura de pantalia 2023-03-01 101631.png 47.85 KB (47.85Kio) ③ Arrastra y suelta tu archivo aquí, o Elegir archivos Sin archivos seleccionados	

5.8 CLICK EN BOTON ENVIAR

Finalmente se da clic en el botón enviar mensaje



	MANUAL INCIDEN APL	DE USUARIO PARA REGISTRO D TES Y REQUERIMIENTOS POR EL ICATIVO MESA DE SERVICIO	E -	Código: MA-GT-003
		_		Versión: 2
		GESTIÓN TIC		Página: 10 de 11
				Fecha de Aprobación: 19/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Api		ó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calida		d
Transformación Digital		_		

NOTA: Una vez enviado el incidente deberá aparecerle la siguiente pantalla y se Podrá verificar que su solicitud se envió correctamente

6. APROBACION DEL TICKET POR EL USUARIO

Cuando el usuario verifica que el caso se encuentra en estado resuelto procederá aprobar o rechazar la solución del caso.

	68		 Fallo en mi correo electronico (3104) 		1/1	
ar ticket	Ticket		Fallo en mi correo electronico	① Ticket		
ursos compartidos	Satisfacción		Cretial salvin	Entidad	Alcaldia Municipal de Fusagasugà + Mesa de Servicio Oficina TiC	
guntas Frecuentes	Aprobaciones		el día de hoy no cuento con correo electronico	Fecha de	19-04-2023 09:50:55	
	Base de conocimiento	_		Fecha de solución	19-04-2023 09:55:47	
	Histórico 15	OT	Creader (2) Haure 5 minutes par (2) Officina 110 M Documento del ticket 3104 47.85 KB	Fecha de clerre	19-04-2023 09:56:26	
	Todo			Tipo	Incidencia	
			Crawlet O Justis attrice per , & Officine TEC OT	Categoria *	onveniente correo electrónico	= i
				Estado	Cerrado	
			Se realizo la correccion pertinente para el inconveniente del correo electronico	Origen de la solicitud	Aplicativo Mesa de Ayuda	• 1
			Agradecemos que haga el cierre del tiquete y realice la encuesta de satisfacción	Urgencia	Baja	
			Gracios,	Impacto	Media	٠
			Oficina T/C.	Prioridad	🛑 Baja	
		_	Application of 10-24-20-20-20-20 per check standing Commons documents	Ubicación *	ANSFORMACIÓN DIGITAL +	i 🗇
		EC	Creade: O Juste allora por R Erick Santiago Carmona Guilairnez	Aprobación	No está sujeto a aprobación	
			aprovaso	2 Participantes	1	

7. ENCUESTA DE SATISFACCION

Si el usuario aprobó la solución del caso finalmente procede a calificar el servicio los incidentes o requerimiento.



	MANUAL I INCIDENT APLI	DE USUARIO PARA REGISTRO D ES Y REQUERIMIENTOS POR E CATIVO MESA DE SERVICIO	E C -	Código: MA-GT-003
		_	V	/ersión: 2
	GESTIÓN TIC		P	Página: 11 de 11
			F 1	echa de Aprobación: 9/12/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó:	Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calida		
Transformación Digital				

G LPI	Inicio / O Tickets + Agregar Q Buscar] Q Listes			Usuarios -> Mesa de Servicio Oficina TIC
A Inicio		● Fallo	en mi correo electronico (3104)	1/1
+ Crear ticket	Ticket	3	大学大学大学 EXCELENTE SERVICIO	
① Tickets	Satisfacción	Satisfacción con la resolución del ticket.		
 Recursos compartidos Preguntas Frecuentes 	Estadísticas	Comentarios		
	Aprobaciones			
	Base de conocimiento			
	Elementos			4
	Histórico			🔁 Guardar
	Todo			

NOTA: Si el usuario desea realizar algún comentario o sugerencia lo pueden agregar.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
01	19/04/2022	Creación del documento
02	19/12/2023	Actualización de la Interfaz Gráfica de GLPI