	MANUAL I SOLICITU	E Código: MA-GT-007 -	
			Versión: 1
CLUDAD		GESTIÓN TIC	Página: 1 de 12
			Fecha de Aprobación: 15/02/2023
Elaboró: Pro	fesional de	Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe	oficina TIC y	Transformación Digital	calidad
Transformac	ion Digital		
		TABLA DE CONTENIDO	
1. OB	JETIVO	2	
2. AL	CANCE	2	
3. RE	SPONSABILIDAD	2	
4. AU	TORIDAD	3	
5. DE	FINICIONES	3	
6. DE	SARROLLO	5	
6.1. INGRE	SE AL NAVEGADO	OR WEB DE SU PREFERENCIA	5
6.2. II	NGRESO A LA PL	ATAFORMA	6
6.3. C	AMBIO DE PERFI	L 7	
6.4.1.	PRESENTAR U	NA SOLICITUD	8
6.4.2.	CATEGORIZAR	R EL SERVICIO	9
6.4.3.	NIVEL DE URG	ENCIA	
6.4.4.	UBICACIÓN	11	
6.4.5.	TITULO Y DES	CRIPCION DEL CASO	
6.4.6.	SUBIR ARCHIV	O 13	
6.4.7.	AÑADIR	15	
6.4.8.	APROBACION	DEL TICKET	15
6.4.9.	ENCUESTA DE	SATISFACCION	16
7. DO	CUMENTOS DE R	EFERENCIA	
CONTR	OL DE CAMBIOS	17	

	MANUAL E SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO DI DES EN LA MESA DE SERVICIO - APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
		_	Versión: 1		
		GESTIÓN TIC	STIÓN TIC		
				Fecha de Aprobación:	
				15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apro		obó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calid		ad	
Transformación Digital					

1. OBJETIVO

Facilitar el uso y apropiación del perfil "solicitud de servicios" creado en la mesa de servicio alojada en la plataforma web GLPI, con el fin de realizar el registro de solicitudes de servicios ofrecidos por la Oficina TIC.

2. ALCANCE

El perfil "solicitud de servicios" de la mesa de servicio de la Oficina TIC aplica para los asesores de despacho, secretarios, directores y jefes de oficina, líderes de los procesos de la Alcaldía de Fusagasugá.

3. RESPONSABILIDAD

Líder de la mesa de servicio: Asegura que se cumpla con la calidad de flujo de trabajo del proceso, políticas y procedimientos de la administración de incidentes y es el encargado de recibir las llamadas telefónicas de soporte técnico TI, registrarlas en la aplicación de mesa de servicio y escalarlas al personal de soporte para su atención.

Personal Técnico: son los encargados de atender las solicitudes que son escaladas por el auxiliar administrativo para su atención según los niveles de servicios clasifican como 1.

Personal Profesional de planta o contratista Especializado: son los encargados de atender las solicitudes que son específicas de un servicio TI y escaladas por el auxiliar administrativo para su atención según los niveles de servicio se clasifican 2 y 3.

Usuarios Autorizados: Los asesores de despacho, secretarios, directores y jefes de oficina, líderes de los procesos de la Alcaldía de Fusagasugá, serán los únicos que tendrán habilitado el perfil "solicitud de servicios" creado en la mesa de servicio, para realizar las diferentes solicitudes de los servicios ofrecidos por la Oficina TIC, que se encuentran dentro de las categorías del catálogo de servicios.

4. AUTORIDAD

Los asesores de despacho, secretarios, directores y jefes de oficina, líderes de los procesos de la Alcaldía de Fusagasugá, serán los únicos autorizados con credenciales de acceso para realizar las diferentes solicitudes de los servicios ofrecidos por la Oficina TIC, que se encuentran dentro de las categorías del catálogo de servicios.

	MANUAL I SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D IDES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
		_	Versión: 1		
		GESTIÓN TIC	Página: 3 de 12		
				Fecha de Aprobación: 15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apro		obó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calid		ad	
Transformación Digital					

5. DEFINICIONES

Mesa de Servicio: es el punto de contacto dentro la organización de TI, mediante el cual soluciona y/o canaliza sus necesidades al uso de recursos o servicios tecnológicos adoptado un estándar de acuerdo nivel de servicio

Soporte técnico: La asistencia técnica o soporte técnico es un rango de servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este el hardware o software de un computador, servicio de Internet o periféricos. La asistencia técnica se puede dar por distintos medios, incluyendo el correo electrónico, chat, aplicación de gestión de incidentes, aunque los más comunes son el telefónico y el presencial (en sitio). En los últimos años hay una tendencia a la prestación de asistencia técnica remoto, donde el personal de soporte técnico se conecta al ordenador mediante una aplicación de conexión remota.¹

Perfil: Es un entorno personalizado para un usuario que se desarrolla de acuerdo a preferencias de configuración, con el fin de acceder a funcionalidades y módulos a los que se les haya otorgado autorización.

Incidente: Son los eventos presentados que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que puede interrumpir o reducir en la calidad de servicio.

Problema: Causa principal desconocida de uno o varios incidentes

Requerimiento o Solicitud: son los servicios que solicitan los usuarios autoirzados y no representa una falla en la infraestructura de TI.

Nivel de servicio: Es la magnitud, grado o calidad definida del servicio prestado

ANS: (Acuerdo de nivel de Servicio) o SLA: acuerdo escrito entre el proveedor de servicios y el cliente sobre los niveles de servicio acordados entre ambas partes

OLA: (Acuerdo de nivel de operación): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización, este acuerdo soporta la entrega de servicios para los clientes y define los bienes o servicios que serán proporcionados y la responsabilidad de ambas partes.

	MANUAL E SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO DI DES EN LA MESA DE SERVICIO · APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
THE ALL OF		_	Versión: 1		
Contract for		GESTIÓN TIC	Página: 4 de 12		
				Fecha de Aprobación:	
				15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apro		obó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calid		ad	
Transformación Digital					

Impacto: es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizarán para asignar la prioridad.

Prioridad: la secuencia en la se tiene que resolver las solicitudes, basándose en el impacto sobre el negocio y la urgencia.

ITIL: (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de información), es un conjunto de guías para la administración y provisión de los servicios operativos de TI

Tiempo de atención: es el tiempo disponible del personal de soporte para dar una primera respuesta formal con un diagnóstico y definir el tiempo de entrega de la solución al incidente

Tiempo de Respuesta: Tiempo en el cual el usuario recibirá una respuesta de la mesa de servicio

Proveedor: Organización externa encarga de proveer los servicios de TI

Problema: Es la causa de uno o mas incidentes. El proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación Posterior

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo en el cual se inicia el análisis del incidente, se notificará al cliente por medio de la herramienta de gestión de incidentes y solicitudes-(GLPI) en estado *en curso(asignado),* este tiempo NO supone la solución en si mismo. Es el tiempo de respuesta que se basa en las horas hábiles.

Tiempo de Solución: Es el tiempo en el cual se brinda solución al incidente reportado por el usuario. Este tiempo inicia en momento es que se encuentra en estado *en curso(asignado)* y finaliza cuando el incidente se encuentra en estado *Resuelto*, el tiempo se mide en horas hábiles.

Escalamiento: Es la transferencia de un incidente a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimiento y que ayuda en la solución dentro de los tiempos especificados.

6. DESARROLLO

	MANUAL E SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D DES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
				Versión: 1	
CLOURD			Página: 5 de 12		
				Fecha de Aprobación: 15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apr		probó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calid		ad	
Transformación Digital					

6.1. INGRESE AL NAVEGADOR WEB DE SU PREFERENCIA

Para ingresar al navegador, debe tener conexión a internet en su equipo de cómputo. Para abrir el navegador de su preferencia (Google Chrome, Firefox Mozilla, Microsoft Edge, etc.), de clic sobre el icono. A continuación, se adjunta los iconos de los navegadores, como referencia:



6.2. INGRESO A LA PLATAFORMA

En la barra de búsqueda del navegador ingrese el enlace: <u>https://soportefusa.gov.co/</u> y digite sus credenciales. Posteriormente oprimir el botón **ACEPTAR**, como se muestra en la imagen:



	MANUAL E SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D DES EN LA MESA DE SERVICIO · APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
		_	Versión: 1		
		GESTIÓN TIC	Página: 6 de 12		
				Fecha de Aprobación:	
				15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apr		robó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calid		ad	
Transformación Digital					

Una vez haya ingresado, aparecerá la siguiente interfaz. A continuación, se da unabreve explicación de cada una de las opciones:

←→ C = soport Glpi	efuta.gov.co/front/holpdesk.public.php Inicio	Abrir un incidente Tiquetes	Nuevos: Creación de un nuevo incidente o
Inicio	Abrir un incidente + Tiquetes Nuevos	Número 0	En curso (asignada): En espera de ser asignado al técnico o ingeniero especializado
	En curso (asignada) En curso (pianificada) En espera Resuelto Cerrado		En curso (planificada): Cuando se va a realizarun incidente y tiene una fecha programada.
	Eliminado Recordatorios públicos		En espera: El técnico o ingeniero especializado ya hizo un seguimiento delincidente o escalamiento
	Feeds RSS publicos	Resuelto: Se d una respuesta d satisfacción y se	dio la solución al incidente, en el cual el usuario da de aprobación o rechaza y realiza la encuesta de e da por cerrado elincidente
	Elimi	Cerrado: El incidente nado: Se suprime el incide	ente

6.3. CAMBIO DE PERFIL

En la interfaz principal diríjase al botón desplegable que está en la parte superior derecha de la pantalla de nombre "**USUARIOS**" y seleccione "**SOLICITUD DE SERVICIOS**", como se muestra a continuación.

N C A	and the second dense designed as the second					► 101 •	
-	oponensa.gov.co/irono/neipuescpublic.php					v ⊡⊺v 3 ▲ কrm	k Santiago Carmo
lpi						Español (America Latina)	
		Inicio	Abrir un incidente	liquetes	Reservaciones	Preguntas Frecuentes	
,						Alcaldía Municipal de Fusagasugá (estructura en árbol)	Usuarios Solicitud de servicios
						\sim	Soporte tecnico Supervisor
	Abrir un incidente +					U	Usuanos
	Tiquetes		Número				
	Nuevos		o				
	En curso (asignada)		0				
	En curso (planificada)		0				
	En espera		0				
	Resuelto		0				
	Cerrado		0				
	Eliminado		0				
	Recordatorios públicos						
	Feeds RSS públicos						
						GLPI Copyright (C) 2015-20	21 Teclib' and contrib

6.4. INTERFAZ PRINCIPAL DE "SOLICITUD DE SERVICIOS"

	MANUAL I SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D IDES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	E Código: MA-GT-007 -
		_	Versión: 1
		GESTIÓN TIC	Página: 7 de 12
			Fecha de Aprobación: 15/02/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calidad
Transformación Digital			

6.4.1. PRESENTAR UNA SOLICITUD

Ponga el cursor del mouse sobre el botón "ASISTENCIA" que está en la parte central superior de la interfaz y este de clic la opción "CREAR TICKET", para que abra la siguiente ventana.

	C sop	ortelusa.gov.co/lro	ont/ticket.tor	1.php			
1.					Buscar	Q Español (América Latina) ?	🚖 🔅 Erick Santiago Carmo
4					Asistencia Herramientas		
	Asistencia	Tiquetes	+ 9	•	1 Iquetes + Crear ticket	Mesa de Servicio Oficina TIC (estruct	ura en árbol)
	Tiquete						
			The tiquete	will be added in the entity Alcaldia Municipal de Fusa	gasugá > Mesa de Servi Oficina TIC	+ Crear ticket	1
			Туре	Solicitud +	Categoria · · · i		
			Acto	Solicitante	Observador		
				Scantiago Carmona Gutiérez Sí (En curso: 0) Sequimento por email Sí Correo electrónico ecarmona@ucundinamarca.edu c	Seguimiento por email Sí v		
			Urgencia	Baja 👻	Fuente de solicitud Aplicativo Mesa o	te Ayuda 💌 i	
					Ubicación* + i Ø		
					Elementos Añadir		
			Titulo *				
				Formatos - B I A - A -		53	

6.4.2. CATEGORIZAR EL SERVICIO

Teniendo en cuenta que el perfil "Solicitud de servicios" es únicamente usado para presentar solicitudes, el botón de "TYPE" debe dejarse como "SOLICITUD", posteriormente debe desplazarse a la pestaña "CATEGORIA" y elegir el tipo de servicio que requiere.

	onguckenoniship			B issie	Q Econici (América Latina	2 🔶 🛱	Erick Santiago Carmo
lpi			Asistencia	Herramientas	Contra Latina		
Asistencia O Tiquetes) + Q				Mesa de Servicio Oficina TIC	: (estructura en årb	ol)
Tiquete							
	The tiquetes will b	e added in the entity Alcaldia Municipal de Fusag	gasugà > Mesa de Ser	vicio Oficina TIC			
	Туре	Solicitud *	Categoria *				
	Actor	Solicitante	C	bs Buscando			
			Seguimiento por em Correo electrónico.	Alcaldia Municipal de Fusagasugă a all Alcaldia Municipal de Fusagasugă a oti . INI®RAESTRUCTURA Y ADIMIN » 1.1 Crear usuario y asignar contra » 1.2 Modificar permisos a dominio » 1.3 Cambiar contraseña a dominio	> Mesa de Servicio Oficina TIC IISTRACION DE SERVIDORES aseña a dominio o usuario de red o usuario de red o o usuario de red		
	Urgencia	Baja 💌	Fuente de solicitud	»1.4 inactivar usuario de dominio o »1.5 Cambiar perfil de usuario de d »1.6 Capacitar o breve inducción e »1.7 Informes usuarios de dominio	o usuario de red Sominio o usuario de red Il uso del dominio o usuario de red o usuarios de red	*	
			Ubicación " Elementos asociados	Añadir			
	Titulo *						
		Formatos • B I A • A •		⊞• ♂ № ◇ 25			

NOTA: Para este caso, a modo de ejemplo se va a seleccionar el caso para "Crear

	MANUAL E SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D DES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	E (Código: MA-GT-007	
	GESTIÓN TIC			Versión: 1	
CLOUND				Página: 8 de 12	
				Fecha de Aprobación: 15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y Apr		obó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Transformación Digital calic			

usuario y asignar contraseña a dominio o usuario de red" por lo cual se escogerá esta opción.

6.4.3. NIVEL DE URGENCIA

Después de elegir la categoría para su solicitud diríjase al botón "URGENCIA" y seleccione el nivel de urgencia que considera tiene su caso, conforme a los criterios establecimos en el procedimiento PR-GT-001 "PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI"

lp					pascar	Cspanol (America L		
-	sistencia O Tique	ter + 0		Asistencia	Herramientas			-
	o rique	T Y				Mesa de Servicio Oficina	fic (estructura en arbol)	licitud de servicios
	Tiquete							
		The tiquetes will	be added in the entity Alcaldia Municipal de Fusa	gasugà > Mesa de Se	rvicio Oficina TIC			
		Type	Solicitud *	Categoria *	- * I			
		Actor	Solicitante		Observador			
			🛓 🔄 :k Santiago Carmona Gutérrez 💌 🕯 (En	4	+ i			
			Seguimiento por email Si + Correo electrónico	Seguimiento por er Correo electrónico	nall Si 🔻			
			ecarmona@ucundinamarca.edu.c					
				Fuente de solicitu	d Aplicativo Mesa de Ayuda	·) i		
		Urgencia	Baja 🔺					
			Media Baja	Ubicación*	+ i0			
				asociados	Añadir			
		Titulo *						
			Formatos - B I A - A -		⊞• ∂ ≥ ○ 55			

6.4.4. UBICACIÓN

Seleccione en la pestaña "UBICACIÓN" desde cuál dependencia se está solicitando el servicio.

				É	1 👽 🦽	*	e ≘
Туре	Solicitud *	Categoria *	• i				
Actor	Solicitante Salicitante Salicitante segurinento por enalí si v Correo electrónico: ecamona@ucundinamarca edu c	Seguimiento por ema Correo electrónico:	bservador * 1 at Si *				
Urgencia	Вара м	Fuente de solicitud Ubicación * Elementos asociados	Apticativo Mesa de Ayuda * i				
Titulo - Descripción ~i	Formatos • B I A • B •		OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL OFICINA DE DENOVECTOS OFICINA DE SOLLOARDAD OFICINA DE SOLLOARDAD OFICINA DE UTURISMO OFICINA ALOMINISTRATIVA ARCENVO GENERAL ORIECOLO DE GESTIÓN HUMANA OIRECCIÓN DE RECURISOS FÍSICOS				
Ticketes vinculados +		Arrastre y col	cque su archivo aquí o				Ð

	MANUAL SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D JDES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	DE Código: MA-GT-007 -
		_	Versión: 1
		GESTIÓN TIC	Página: 9 de 12
			Fecha de Aprobación: 15/02/2023
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y	Aprobó: Comité técnico de
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital	calidad
Transformació	on Digital		

6.4.5. TITULO Y DESCRIPCION DEL CASO

Titule y describa que es lo que necesita puntualmente para que el equipo de soporte o técnico asignado identifique su necesidad y pueda resolverla dentro del tiempo oportuno.

Urgencia	Bala 💌	Fuente de solicitud Aplicativo Mesa de Ayuda * 1	
		Ubicación * i @	
		Elementos Anadir asociados Anadir	
Intuio	Formatos - B I A - A	- E E I I I I I I I I I I I I I I I I I	
Descripción *	3		
Ticketes vinculados +			
Archivo (2 Mb máx) i		Arrastre y coloque su archivo aquí o Elegir archivos Sin archivosleccionados	
		Ansatz	

6.4.6. SUBIR ARCHIVO

Tendrá como opción subir un archivo para mostrar evidencia grafica (Foto, documentos, archivos, etc.) de la solicitud que está presentando.

(Pasos para subir un archivo al ticket)

Seleccione el botón "ELEGIR ARCHIVO", este abrirá los documentos que hay en el computador, diríjase a la ruta donde tiene guardada la evidencia y selecciónela, posteriormente oprima el botón "ABRIR", esto hará que se adjunte el archivo al ticket.

	MANUAL I SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D IDES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
		Versión: 1			
Carona de		GESTIÓN TIC		Página: 10 de 12	
				Fecha de Aprobación: 15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y		Aprobó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital cali		ad	
Transformació	on Digital				

		Seguimiento por email SI * Correo electrónico: ecarmona@ucundinamarca.edu.c	Correo electrónico:		×
	Urgencia		← → ~ ↑ 🖿 « Imágenes → AnyDesk	~ C	Q. Buscar en AnyDesk
		Baia *	Organizar + Nueva carpeta		
			OneDrive		
	intuio	Formation - D. Z. A M.	Escritorio		
	Descripción *1		↓ Descargas →		
			Documentos 🖈		
			Imágenes 🖈		
			Nombre de archivo: EVIDENCIA GLPI		Todos los archivos
		L			Abrir Cancelar
	Ticketes vinculados +			17400 5.	
		DAGO 4	Arrastre v coloque su archivo aquí o		
	Archivo (2 Mb máx) i	PASO 1.	Elegir archivos Sin archivos leccionados		
			The second se		
			- Annone		

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

	Formatos - B			
Der	scripción 'i			
Tici Vin	ketes culados +			
Arc må	shivo (2 Mb x) ±	Evidencia GL Elegir archivos	PLpng 69.83 Kb (69.83Kio)	
		Añadir		

6.4.7. AÑADIR

Al terminar de llenar los campos necesarios y verificar que todo está bien oprima el botón "**AÑADIR**" para que se registre su solicitud.



	MANUAL SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D IDES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
		_	Versión: 1		
		GESTIÓN TIC		Página: 11 de 12	
				Fecha de Aprobación: 15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y A		Aprobó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y		Transformación Digital calid		ad	
Transformació	on Digital				

6.4.8. APROBACION DEL TICKET

Cuando el equipo de soporte técnico o el técnico asignado resuelva su solicitud, el usuario deberá aprobar o rechazar la solución que se le brindó.

vi				Buscar	٩	Español (América Latina)	* 🕱	
	Activos	s Asistencia	Gestión	Herramientas	Administración	Configuración		
Asistencia 0 Tiquetes	· Q 📚				Mesa	de Servicio Oficina TIC (est	tructura en	årbol) Soporte ti
	O Crear	usuario (Alcaldía Munici	ipal de Fusagasugá :	> Mesa de Servici	o Oficina TIC)			Acciones •
Ticket procesando 2	Aprobación o	de la solución						
Tiquete			gracias					۲ ۲
Estadísticas	Comentarios (Optional cuant	do es aprobado)						
Aprobaciones						_		4
Base de conocimientos	U	Rechazar la solución			Aprobar la solución	1		
Elementos	ciones historicas :					Filtro de línea		
Costos								
Proyectos	ok					ď	(U) 29	9-11-2022 10:10
Tareas del proyecto								
Problemas							E	rick Santiago
Cambios							Carn	iona Gutiérrez i
Historico 11	29-11-2022 10:09	EVIDENCIA GLPI.png						
Todo								
	Frick Captings							
	armona Gutiérrez i i							
G) 29-11-2022 10:09					Ticket# 2233 descript	ion	

6.4.9. ENCUESTA DE SATISFACCION

Al ser aprobada la solución por parte del usuario, esta se cerrará y dará la opción de realizar la encuesta de satisfacción y calificar el servicio prestado, en una escala de requiere 1 a 5 estrellas.

***	Excelente		
***	Bueno		
***	Regular		
$\star\star$	Malo		
	Crear usuario (Alcaldía Municipal de Fusa	agasugá > Mesa de Servicio Oficina TIC)	Acciones •
Ticket procesando 3	Satisfacción		
Tiquete	Satisfacción con la resolución del incidente	****	
Satisfacción Estadísticas Base de conocimientos	Comentarios	me ayudo	
Historico 13			
Todo		E Guardar	
*	Muy malo		

	MANUAL I SOLICITU	DE USUARIO PARA REGISTRO D DES EN LA MESA DE SERVICIO APLICATIVO GLPI	Código: MA-GT-007		
		_	Versión: 1		
CIONE IN		GESTIÓN TIC		Página: 12 de 12	
				Fecha de Aprobación: 15/02/2023	
Elaboró: Profesional de		Revisó: Jefe Oficina TIC y A		Aprobó: Comité técnico de	
Apoyo – Jefe Oficina TIC y Transformación Digital		Transformación Digital calid		ad	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Alcaldía Municipio de Fusagasugá, Proceso GESTIÓN TIC, Procedimiento PR-GT-001 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS TI versión 3. Disponibles en Intranet Institucional.

Alcaldía Municipio de Fusagasugá, Proceso GESTIÓN TIC, Mesa de servicio Oficina TIC. Alojada en la plataforma Web GLPI, enlace: <u>https://soportefusa.gov.co/</u>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
01	15/02/2023	Creación del documento