



**DEPARTAMENTO DE RISARALDA**  
**Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación**

**GESTIÓN INFORMÁTICA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS**  
**Procedimiento Soporte Técnico a Usuarios**

Versión: 1

Vigencia: 10-2020

**Objetivo:** Brindar el soporte técnico que sea requerido en la plataforma informática y de sistemas de información de la Gobernación de Risaralda.

**Alcance:** Sistemas de información, herramientas de colaboración, suit ofimática e internet, perteneciente a la infraestructur tecnológica de la Gobernación de Risaralda

**Definiciones:** **Suite ofimática:** Una recopilación de aplicaciones, las cuales son utilizados en oficinas y sirve para diferentes funciones como crear, modificar, organizar, escanear, imprimir, etc. archivos y documentos. La gran mayoría incluyen al menos un procesador de texto y una hoja de cálculo.

**DIST:** Dirección de Informática y Sistemas Tecnológicos.

**SAIA:** Sistema de administración integral de información, documentos y procesos.

**SECTIC:** Secretaría de Tecnologías de Información y Comunicación.

PASOS	Responsable		Documento o Registro	Punto de Control	
	Área	Cargo			
1	Ingreso, registro, actualización, y verificación de estado de la solicitud de soporte técnico en <a href="#">SAIA</a> , <a href="#">solicitud de atención TIC</a>	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios / Técnico contratista	Registro de la solicitud en SAIA, solicitud de atención TIC	Verificación oportuna de la solicitud
2	Asignar caso a contratista responsable. Si la solicitud requiere datos adicionales, será solicitada desde la mesa de servicios e ir al <b>Paso 1</b> para complementarla. Si requiere análisis, revisión y/o soporte por los Ingenieros contratistas o Ingenieros funcionarios de la DIST ir al <b>Paso 3</b> .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios	Registro de la asignación a contratista encargado en SAIA	Solicitud asignada al contratista responsable
3	Analizar y dar solución al requerimiento. Si fue solucionado, ir al <b>Paso 8</b> . Si se debe escalar a un proveedor de servicios TI ir al <b>Paso 4</b> .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios /Técnico contratista	Registro de la solución en SAIA	Solución y Registro de solución oportuna
4	Analizar y dar solución al requerimiento. Si fue solucionado, ir al <b>Paso 8</b> . Si se debe escalar a un proveedor de servicios TI ir al <b>Paso 5</b> .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios/Ingeniero contratista- Ingeniero funcionarios DIST	Registro de la solución en SAIA	Solución y Registro de solución oportuna
5	Escalar la inconsistencia al Proveedor del servicio, cuando la solución de primer nivel no es factible.	DIST	Supervisor del contrato y/o proveedor	Correo electrónico institucional y/o SAIA	Recepción por parte del proveedor de la solicitud
6	Recibir la solución del proveedor del servicio.	DIST	Supervisor del contrato y/o proveedor	Correo electrónico institucional y/o SAIA	No Aplica
7	Verificar la solución dada por el proveedor del servicio.	DIST	Supervisor del contrato y/o proveedor	Respuesta al correo electrónico institucional y/o SAIA.	Inconveniente solucionado oportuna y eficazmente
8	Cerrar el caso informando al solicitante la solución dada al requerimiento, consulta de estado ir al <b>Paso 1</b> .	DIST	Coordinación de la Mesa de Servicios / Técnico contratista/Ingeniero contratista- Ingeniero funcionario DIST	Registro del cierre Registro Base de datos de conocimiento y cambio de estado a Cerrado	Registro de solicitud cerrado
9	Verificar la calidad del servicio con el solicitante.	DIST	Secretaria de la Dirección /Mesa de Servicios	Formato Estado de Soportes técnicos atendidos	Encuesta representativa de satisfacción frente a los soportes realizados
10	Realizar análisis y recomendaciones correspondientes a los responsables del soporte.	DIST	Director Técnico	Formato Estado de Soportes atendidos	Acciones de mejora aplicadas frente al soporte de usuarios

11	Informe mensual dirigido a la Secretaria TIC. Si recibe observaciones o feed back ir al Paso 12.	DIST	Director Técnico	Informe de resultados obtenidos vía SAIA	Observaciones recibidas o feedback										
12	Socialización observaciones recibidas o feed back de la Secretaria Tic.	DIST	Director Técnico	Respuesta a informe de resultados vía SAIA	Memoria de reunión socialización de observaciones.										
<p><b>Disposiciones Generales: Las contenidas en las Políticas de Operación de la DIST.</b></p>															
<table border="1"> <tr> <td><b>Revisado por:</b></td> <td><b>Aprobado por:</b></td> </tr> <tr> <td>Nombre: WILMAR LIBERTO COPETE MARIN</td> <td>Nombre: JORGE ALEJANDRO GAITAN CONTRERAS</td> </tr> <tr> <td>Cargo: Profesional Especializado Gr-8</td> <td>Cargo: Director Técnico DIST Gr-5</td> </tr> <tr> <td>Firma:</td> <td>Firma:</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Revisión: 18/06/20</td> <td>Fecha de Aprobación:</td> </tr> </table>						<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	Nombre: WILMAR LIBERTO COPETE MARIN	Nombre: JORGE ALEJANDRO GAITAN CONTRERAS	Cargo: Profesional Especializado Gr-8	Cargo: Director Técnico DIST Gr-5	Firma:	Firma:	Fecha de Revisión: 18/06/20	Fecha de Aprobación:
<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>														
Nombre: WILMAR LIBERTO COPETE MARIN	Nombre: JORGE ALEJANDRO GAITAN CONTRERAS														
Cargo: Profesional Especializado Gr-8	Cargo: Director Técnico DIST Gr-5														
Firma:	Firma:														
Fecha de Revisión: 18/06/20	Fecha de Aprobación:														