



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

GESTIÓN DE SOLICITUDES MESA DE SERVICIOS TI - GLPI

GTI-INS-01

V.3

19/08/2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLES	3
5. DEFINICIONES	3
6. CONDICIONES GENERALES	4
7. DESARROLLO DOCUMENTO	5
7.1 Creación de la Solicitud por Parte del Usuario	5
7.2 Gestión y Atención de la Solicitud por parte del Administrador	11
7.2.1 Ingreso	11
7.2.2 Modulo Soporte	11
7.2.3 Estado de las Solicitudes	12
7.2.4 Filtro por Estados	14
Tipificar Solicitud	15
7.3 Atención, Solución y Cierre de la Solicitud por Parte del Técnico	19

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Canal 1 solicitudes	6
Ilustración 2 Notificación creación caso	6
Ilustración 3 Canal 3 solicitudes	7
Ilustración 4 Solicitudes	8
Ilustración 5 Solicitudes	8
Ilustración 6 Solicitudes FAQ	9
Ilustración 7 Notificación creación caso	9
Ilustración 8 Notificación Asignación	10
Ilustración 9 Notificación Seguimientos	10
Ilustración 10 Notificación Resuelto	10
Ilustración 11 Inicio de sesión	11
Ilustración 12 Modulo soporte	11
Ilustración 13 Estado Nuevo	12
Ilustración 14 Estado en curso	12
Ilustración 15 Estado en espera	13
Ilustración 16 Seguimiento	13
Ilustración 17 Estado Resuelto	13
Ilustración 18 Estado Cerrado	13
Ilustración 19 Permisos Admin	14
Ilustración 20 Encuesta	14
Ilustración 21 Filtros	15
Ilustración 22 Tipificación	15
Ilustración 23 Niveles de servicio	16
Ilustración 24 Categorías	16

Ilustración 25 Localización	17
Ilustración 26 Reglas	17
Ilustración 27 Criterios	18
Ilustración 28 Acciones	18
Ilustración 29 Asignación	19
Ilustración 30 inicio de sesión	19
Ilustración 31 Parametrización	20
Ilustración 32 Estados.....	20
Ilustración 33 Tiempo de solución	21
Ilustración 34 Seguimientos	21
Ilustración 35 notificación de seguimiento	22
Ilustración 36 Seguimiento privado	22
Ilustración 37 Solución	23

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información (OAPTÍ) del Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) dispone de una Mesa de Servicios TI como mecanismo oficial para la gestión, atención y seguimiento de los requerimientos e incidentes tecnológicos de la entidad. A través de esta mesa de servicios se canalizan las solicitudes relacionadas con soporte técnico, incidentes, requerimientos y demás servicios contemplados en el catálogo de servicios de tecnología de la información.

Con el fin de asegurar una gestión eficiente, oportuna y trazable de las solicitudes, la OAPTÍ utiliza la herramienta GLPI, plataforma que permite registrar, asignar, monitorear y controlar la atención de los requerimientos presentados por los usuarios.

El presente instructivo tiene como finalidad orientar a los colaboradores del IDARTES en el uso adecuado de la Mesa de Servicios TI, describiendo las actividades necesarias para la creación, seguimiento y cierre de solicitudes, así como responsabilidades de los actores involucrados en el proceso. Su aplicación contribuye al fortalecimiento de la gestión de los servicios tecnológicos y al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por la entidad.

2. OBJETIVO

Establecer y documentar los lineamientos, actividades y procedimientos para la adecuada gestión, atención y respuesta de las solicitudes de soporte TI registradas por los usuarios de la entidad a través de la herramienta de Mesa de Servicios, de forma clara, estructurada y estandarizada, garantizando la calidad del servicio, la trazabilidad de los casos y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), en concordancia con el Catálogo de Servicios TI del IDARTES.

3. ALCANCE

Inicia con el registro de la solicitud de soporte TI por parte del usuario final, a través de los canales de atención definidos. Continúa con su clasificación, parametrización, asignación y gestión por parte del equipo de soporte TI, incluyendo el seguimiento y la solución del caso, y finaliza con el cierre del ticket y el envío de la encuesta de satisfacción al usuario.

4. RESPONSABLES

El equipo de la mesa de servicios soporte TI de la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información del Idartes, en cabeza de la persona responsable de la gestión de las solicitudes en GLPI.

5. DEFINICIONES

- **ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio. Documento suscrito entre un proveedor de servicios y su cliente, con el fin de establecer los niveles de servicio acordados mediante indicadores y métricas para medir su calidad.
- **GLPI:** Solución de código abierto para la gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM), seguimiento de incidencias y mesa de servicios (Service Desk). Está desarrollada en PHP y distribuida bajo licencia GPL.
- **HARDWARE:** Conjunto de componentes eléctricos, electrónicos, ópticos, electromecánicos y mecánicos que conforman un equipo o sistema informático.

- **HTML:** Sigla de HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcado de Hipertexto), utilizada para definir la estructura y el contenido de páginas web. Los archivos desarrollados en este lenguaje utilizan las extensiones .htm o .html.
- **IMPACTO:** Efecto o consecuencia producida por la interrupción de uno o varios servicios de tecnología de la información.
- **INCIDENCIA:** Interrupción no planificada o reducción en la calidad de un servicio de TI que afecta a uno o varios usuarios o procesos de la organización.
- **INFORMACIÓN:** Conjunto de datos organizados y procesados que poseen significado y utilidad para la toma de decisiones.
- **MESA DE SERVICIOS (Nivel 1):** Punto único de contacto para la atención inicial, registro, clasificación, seguimiento y escalamiento de solicitudes e incidentes de TI.
- **OCS:** Open Computer and Software Inventory Next Generation. Herramienta de software libre que permite gestionar el inventario de activos tecnológicos de una organización.
- **PHP:** Lenguaje de programación de código abierto utilizado principalmente para el desarrollo de aplicaciones y sitios web dinámicos. Se ejecuta en el servidor e interactúa con código HTML.
- **PRIORIDAD:** Nivel de atención asignado a un caso, determinado por la combinación de su impacto y urgencia.
- **REQUERIMIENTO:** Solicitud realizada por un usuario para obtener información, asesoría, acceso a un servicio, o la ejecución de un cambio estándar relacionado con los servicios de TI.
- **SOFTWARE:** Conjunto de programas, aplicaciones y sistemas que permiten ejecutar funciones específicas en un equipo de cómputo.
- **SOLICITUD DE SERVICIO:** Petición formal realizada por un usuario para acceder a un servicio de TI ofrecido por la OAPTI. Una vez registrada, es gestionada y atendida a través de la mesa de servicios.
- **SOPORTE ESPECIALIZADO (Nivel 2/3):** Atención técnica avanzada para la resolución de incidentes y requerimientos complejos que requieren conocimientos especializados.
- **TI:** Tecnologías de la Información. Conjunto de recursos, herramientas y procesos relacionados con la captura, almacenamiento, procesamiento, protección, transmisión y administración de la información mediante sistemas informáticos.
- **URGENCIA:** Grado de necesidad o rapidez con la que una solicitud o incidente debe ser atendido para evitar impactos en la operación.
- **USUARIO:** Servidor público, contratista o persona autorizada que utiliza los recursos y servicios tecnológicos de la Entidad.
- **USUARIOS ADMINISTRADORES:** Usuarios con privilegios especiales para la instalación, configuración, administración y mantenimiento de sistemas, aplicaciones o infraestructura tecnológica.

6. CONDICIONES GENERALES

Para garantizar una adecuada gestión y administración de la Mesa de Servicios TI, asegurando la calidad en la atención y el cumplimiento de los niveles de servicio, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- **Conectividad:** Disponer de conexión a internet estable que permita el acceso al aplicativo de la Mesa de Servicios TI (GLPI) a través del enlace institucional.
- **Infraestructura de acceso:** Contar con un equipo de cómputo o dispositivo con navegador web actualizado (como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge u otros compatibles), que garantice el correcto funcionamiento de la herramienta.
- **Talento humano:** Disponer de personal capacitado, con conocimientos técnicos en soporte de

hardware y software, así como experiencia en la gestión y atención de incidentes y requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica del IDARTES.

- **Gestión de correo electrónico:** Contar con una cuenta de correo electrónico institucional integrada con la herramienta GLPI (versión vigente), que permita la recepción automática de solicitudes, la generación de tickets y el envío de notificaciones a los usuarios, garantizando la trazabilidad de las comunicaciones.

7. DESARROLLO DOCUMENTO

Las actividades asociadas a la gestión de solicitudes en la Mesa de Servicios TI se estructuran en tres (3) niveles, los cuales permiten garantizar la adecuada atención, trazabilidad y resolución de los casos:

- **Registro de la solicitud:** Corresponde al usuario solicitante, quien debe registrar el requerimiento o incidente a través de los canales definidos, suministrando información clara y completa que permita su adecuada atención.
- **Clasificación, parametrización y asignación:** Es responsabilidad de la Mesa de Servicios TI o del administrador de la herramienta, quienes realizan la validación, categorización, priorización y asignación del ticket al grupo o especialista correspondiente, conforme a su naturaleza y criticidad.
- **Gestión, solución y cierre:** Corresponde al equipo técnico (Nivel 1, 2 o 3 según aplique), quien realiza el diagnóstico, atención y solución del caso, registrando las actividades ejecutadas en el sistema. Finaliza con el cierre del ticket, previa validación con el usuario y el envío de la encuesta de satisfacción.

7.1 Creación de la Solicitud por Parte del Usuario

Para el registro de una solicitud, el usuario debe identificar previamente el tipo de caso a reportar, el cual puede corresponder a un incidente o un requerimiento, de acuerdo con la naturaleza de la necesidad presentada. El usuario solicitante dispone de tres (3) canales oficiales para realizar el registro de su solicitud ante la Mesa de Servicios TI:

- **CANAL 1 - VIA CORREO ELECTRONICO:** El usuario debe remitir su solicitud al correo institucional soporte.ti@idartes.gov.co. En el campo asunto, deberá incluir una breve descripción del requerimiento o incidente, y en el cuerpo del mensaje detallar de manera clara y precisa la solicitud, indicando si corresponde a una incidencia o un requerimiento, conforme a lo definido en el numeral 5 del presente documento. Adicionalmente, se recomienda adjuntar evidencias que faciliten el análisis y diagnóstico del caso, tales como capturas de pantalla, fotografías o archivos relacionados. Una vez recibido el correo, el sistema generará automáticamente el ticket correspondiente en la herramienta de Mesa de Servicios TI (GLPI), permitiendo su trazabilidad y gestión.

Breve descripción de la solicitud

Mesa De Servicios IDARTES

Breve descripción de la solicitud

Descripción de la solicitud detallada

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Claudia Patricia Mendoza Castillo
Contratista
OAPTI
Instituto Distrital de las Artes - Idartes
Tel: (571) 3795750 - Ext. 1251

El contenido de este correo electrónico institucional y los archivos adjuntos que contenga son de carácter confidencial, le solicitamos mantener en reserva la información en general. Al destinatario se le considera custodio de la información implícita y debe velar por su confidencialidad, integridad y privacidad. Si usted no es el destinatario o ha recibido este correo por error, por favor infórmelo a su remitente y borre el mensaje original y sus anexos. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial sin el permiso expreso del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, pues al hacerlo, podría tener consecuencias legales de acuerdo con las normas vigentes.

Enviar

Ilustración 1 Canal 1 solicitudes
Fuente: Correo Institucional

Una vez remitida la solicitud al correo de soporte de la OAPTI, esta es registrada automáticamente como un ticket en la plataforma de gestión de la Mesa de Servicios TI (GLPI).

El sistema genera y envía de manera automática una notificación al usuario solicitante, en la cual se informa el número de ticket asignado, la fecha de apertura, los datos del solicitante y demás información relevante para el seguimiento del caso.

[GLPI #0048778] Tu caso para "Breve descripción de la solicitud" ha sido creado

Mesa de Servicios IDARTES - Notificaciones para mí

Hola Claudia Patricia Mendoza Castillo,

Gracias por contactarnos, tu solicitud referente a "Breve descripción de la solicitud" ha sido recibida.

Número de caso: 0048778
Solicitante: Claudia Patricia Mendoza Castillo
Fecha de creación: 2026-04-22 11:49

Ilustración 2 Notificación creación caso
Fuente: Correo Institucional

- **CANAL 2 - TELEFONICO Y/O PRESENCIAL:** El usuario podrá registrar su solicitud a través de llamada telefónica al número institucional (601) 3795750, marcando las extensiones de la OAPTI: 1252, o de manera presencial en las instalaciones de la OAPTI en la sede principal. Durante el contacto, el usuario deberá suministrar la información necesaria para la atención del caso, incluyendo: descripción detallada de la solicitud (incidente o requerimiento), área o dependencia, ubicación (sede), datos de contacto y cualquier información relevante que facilite el diagnóstico.

El personal de TI registrará la información suministrada en la Mesa de Servicios TI. Posteriormente, el administrador de la herramienta realizará la creación del ticket en GLPI para su gestión. Una vez registrado, el usuario recibirá una notificación automática por correo electrónico con los datos del caso, conforme a lo establecido para los demás canales de atención.

- **CANAL 3 - FORMULARIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** A través del portal institucional “Comunicarte” <https://comunicarte.idartes.gov.co/>, en la sección “Sistemas de Información”, los usuarios pueden acceder a los diferentes módulos disponibles, tales como Orfeo, Pandora (Contratación), Pandora (Paz y Salvo), SIF, entre otros.

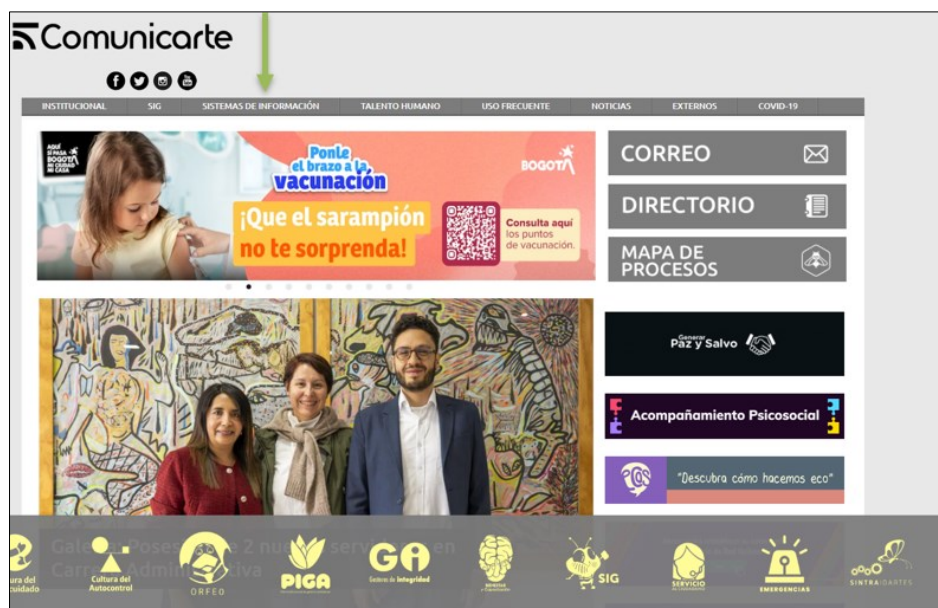


Ilustración 3 Canal 3 solicitudes
Fuente: Intranet Institucional

Dentro de cada uno de estos sistemas, se encuentra la opción “Solicitar soporte”, ubicada en la parte inferior, mediante la cual el usuario podrá registrar su solicitud.

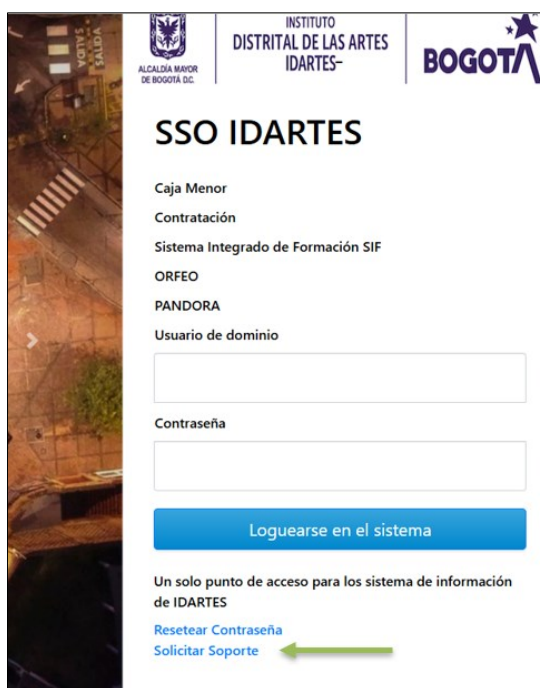


Ilustración 4 Solicitudes
Fuente: Plataforma Institucional

El usuario deberá seleccionar el sistema de información correspondiente según su necesidad. Al hacerlo, será dirigido a un formulario específico, diseñado para recopilar la información necesaria para la adecuada gestión del caso. Estos formularios están parametrizados de acuerdo con las características de cada sistema, facilitando su atención y diagnóstico.



Ilustración 5 Solicitudes
Fuente: Plataforma Institucional

Asimismo, se dispone de una sección de Preguntas Frecuentes (FAQ), la cual ofrece guías y pasos detallados que permiten a los usuarios resolver de manera ágil e inmediata las consultas o incidentes más comunes.

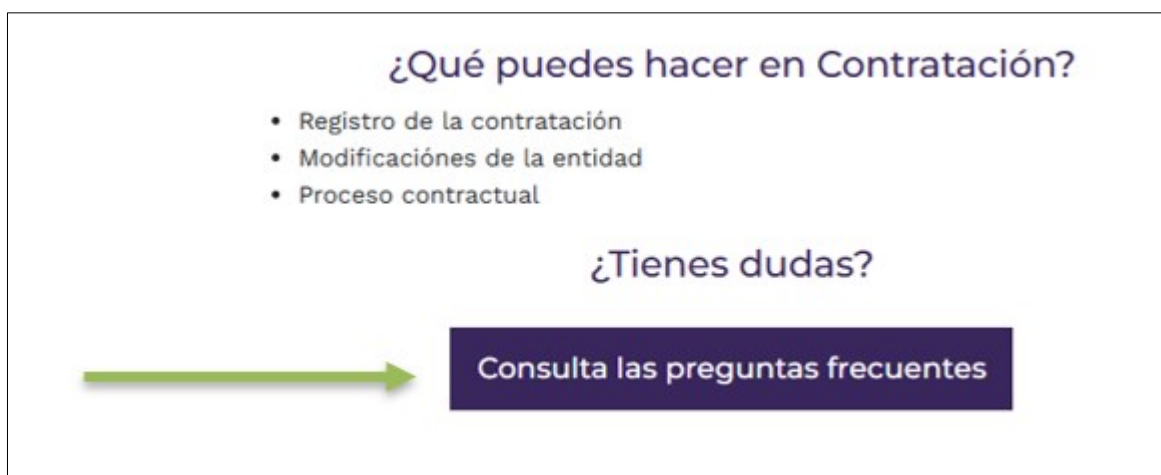


Ilustración 6 Solicitudes FAQ
Fuente: Plataforma Institucional

Adicionalmente, como estrategia de difusión y promoción de esta funcionalidad de la Mesa de Servicios TI (GLPI), se ha dispuesto un código QR en las carteleras de las diferentes dependencias, permitiendo un acceso rápido y directo a los formularios de soporte.

Registro, parametrización y asignación al especialista

Una vez el usuario envía el formulario con la información requerida, se genera automáticamente un ticket en la herramienta de Mesa de Servicios TI (GLPI), y el usuario recibe una notificación con los datos del caso.

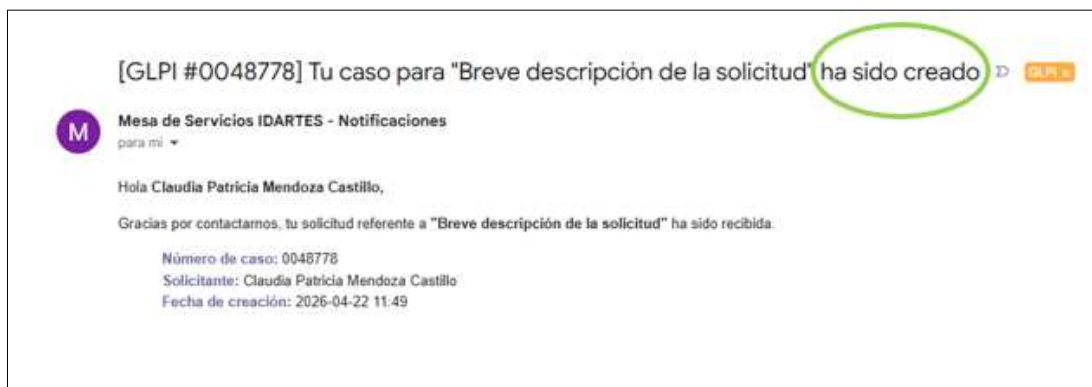


Ilustración 7 Notificación creación caso
Fuente: Correo Institucional

Posteriormente, el administrador o la Mesa de Servicios TI realiza la validación, clasificación y parametrización del ticket, incluyendo la categorización, priorización y asignación al especialista o grupo de soporte correspondiente, de acuerdo con la naturaleza y criticidad de la solicitud, dando inicio a su gestión y a si mismo se notificara al usuario.

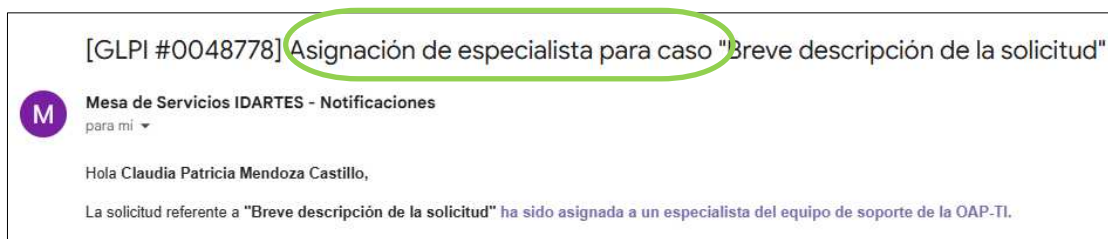


Ilustración 8 Notificación Asignación
Fuente: Correo Institucional

SEGUIMIENTOS: Cada vez que el caso registrado por el usuario tenga alguna actualización en su estado, el aplicativo envía un correo electrónico, una notificación, indicando la actualización del mismo. Conoce el tiempo de respuesta de los acuerdos de niveles de servicio en el punto 7.2.3 Estado de las Solicitudes

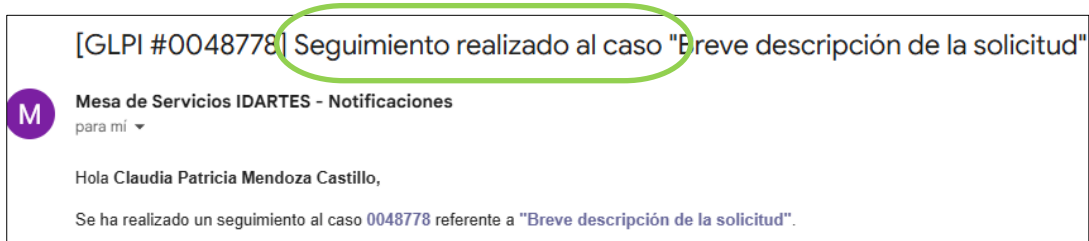


Ilustración 9 Notificación Seguimientos
Fuente: Elaboración propia

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Una vez el ticket registrado por el usuario cambia a estado resuelto, el sistema envía una notificación por correo electrónico en la que se detallan las actividades realizadas para la solución del caso.

En este mismo mensaje se incluye un enlace que dirige al usuario a una encuesta de satisfacción, mediante la cual podrá evaluar la atención recibida tanto de forma cuantitativa como cualitativa. Esta información es utilizada para medir la calidad del servicio y apoyar procesos de mejora continua.



Ilustración 10 Notificación Resuelto
Fuente: Correo Institucional

7.2 Gestión y Atención de la Solicitud por parte del Administrador

7.2.1 Ingreso

Para realizar la parametrización, escalamiento y seguimiento de las solicitudes, el administrador de la herramienta GLPI debe acceder a la URL institucional <https://soporteti.idartes.gov.co/> y autenticarse mediante sus credenciales de red. El acceso a la plataforma se encuentra restringido a usuarios autorizados, de acuerdo con los perfiles y roles definidos para la administración y gestión de la Mesa de Servicios TI.



Ilustración 11 Inicio de sesión
Fuente: Herramienta GLPI

7.2.2 Modulo Soporte

Una vez dentro de la plataforma, el usuario debe dirigirse al menú superior y seleccionar el módulo “Soporte”, y posteriormente la opción “Casos”. En esta sección se visualizará el listado de las solicitudes registradas en la Mesa de Servicios TI, junto con información relevante como el estado del ticket, prioridad, solicitante, fechas y demás datos asociados al proceso de atención.

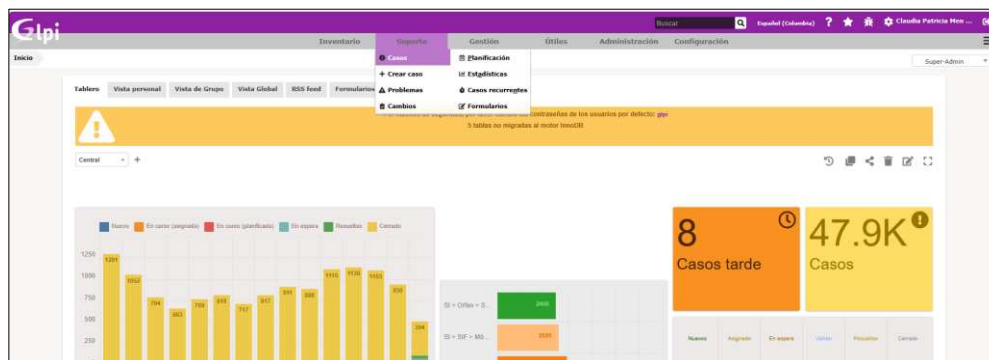


Ilustración 12 Modulo soporte

7.2.3 Estado de las Solicitudes

En el listado de tickets, todos los usuarios registrados en la plataforma podrán visualizar el estado actualizado de sus solicitudes durante todo el ciclo de atención: los diferentes estados del ciclo de atención, tales como: “Nuevo”, “En curso (asignado)”, “En espera”, “Resuelto” y “Cerrado”.

El seguimiento de los casos se realiza directamente a través del portal web de GLPI (o mediante las notificaciones automáticas enviadas al correo electrónico corporativo).

En caso de que un ticket no sea atendido o resuelto dentro de los tiempos estipulados (SLA / ANS), el usuario podrá escalar el caso a través del mismo aplicativo o solicitar apoyo a la Mesa de Ayuda para su priorización. Podrán encontrar los tiempos de atención en la siguiente ruta: <https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-tecnologia> Instructivo Acuerdos de Niveles de Servicios de TI.

Mediante el uso de los filtros de búsqueda disponibles en la herramienta, es posible consultar, clasificar y priorizar los casos según distintos criterios (estado, prioridad, categoría, solicitante, fechas, entre otros), facilitando su gestión y seguimiento de acuerdo con las necesidades del servicio.

- **NUEVO:** Corresponde al estado en el cual un caso ha sido registrado por el solicitante, pero aún no ha sido objeto de validación, parametrización ni asignación por parte de la Mesa de Servicios TI.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Tiempo de solución	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico
48 788	Fwd: Informar la Suspensión Contrato 1309-2026	Nuevo	2026-04-22 15:03	2026-04-22 15:02		Mediana	Luz Viviana Ramirez Oviedo	

Ilustración 13 Estado Nuevo

Fuente: Herramienta GLPI

- **EN CURSO (ASIGNADA):** Corresponde al estado en el cual el caso ha sido validado y parametrizado por el administrador de la herramienta, asignándole atributos como prioridad, categoría y localización, así como la asignación al técnico o grupo de soporte correspondiente para su gestión.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Tiempo de solución	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - ANS (Acuerdo de nivel de servicio) Tiempo de solución
48 788	Fwd: Informar la Suspensión Contrato 1309-2026	En curso (asignada)	2026-04-22 15:31	2026-04-22 15:02	2026-04-23 15:02	Mediana	Luz Viviana Ramirez Oviedo	Jineth Marcela Moreno Guevara	SI > Software De Contratación > Soporte y Fallas Aplicativo	Sub Formación Artística	11 horas

Ilustración 14 Estado en curso

Fuente: Herramienta GLPI

- **EN ESPERA:** Corresponde al estado en el cual el caso ha sido atendido por el técnico, pero su solución se encuentra en pausa debido a factores como disponibilidad del usuario, dependencias externas o condiciones técnicas que requieren tiempo adicional. Durante este estado, los tiempos de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) se suspenden. Es obligatorio registrar la justificación correspondiente y dejar trazabilidad mediante seguimientos en el ticket,

documentando las razones y acciones asociadas a la espera.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Tiempo de solución	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - A nivel de solución
48 690	Informar la Suspensión Contrato 1309-2026	En espera	2026-04-22 15:29	2026-04-17 14:23	2026-04-21 14:23	Mediana	Viviana Marcela Gonzalez Avila	Jineth Marcela Moreno Guevara	SI > Software De Contratación > Ajustes y Solicitudes	Sub Formación Artística	22 horas

Ilustración 15 Estado en espera
Fuente: Herramienta GLPI

Fwd: Solicitud usuarios nuevos Manuela Valdiri

Acciones 4/50 > >>

Seguimiento del caso 5

Agregar : Seguimiento Tarea Documento Aprobación Solución

Historial de acciones :

Filtro en línea de tiempo :

2026-04-22 12:26

Cordial saludo,

El usuario

MANUELA.VALDIRI

se encuentra en estado ACTIVÓ en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

Clave la que te otorgo el área de tecnología con el usuario de red.

Feliz Día

Helpdesk

Harold Jair Gomez Rubio

Ilustración 16 Seguimiento
Fuente: Herramienta GLPI

- **RESUELTA:** Corresponde al estado en el cual el caso ha sido atendido y solucionado por el técnico, quien debe registrar en el ticket una descripción detallada de las actividades realizadas, incluyendo el diagnóstico, las acciones ejecutadas y la solución implementada, garantizando la trazabilidad y cierre adecuado del caso.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Tiempo de solución	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - ANS (Acuerdo de nivel de servicio) Tiempo de solución	Solución - Solución	Seguimientos - Descripción
49 438	SOLICITUD DE USUARIOS DE RED ORFEO - SIF - CORREO - PANDORA - CONTRATOS GERENCIA CREA 2026	Resueltas	2026-05-19 11:47	2026-05-15 11:47	2026-05-20 12:30	Mediana	Willinton Guaneme Ariza	Harold Jair Gomez Rubio	Cuentas de Acceso > Directorio Activo a Correo Electrónico > Creación y/o Reactivación Usuarios	Sub Formación Artística > Gerencia Crea	22 horas	Cordial saludo, El usuario KAREN.VASQUEZ se encuentra en estado ACTIVÓ en el Sistema de Gestión Documental ORFEO clave la que te otorgo el área de tecnología con el usuario de red. Feliz Día	Cordial saludo Harold, Desde la OAP-TI se realiza la creación de los usuarios solicitados. Agradecemos su colaboración realizando la validación correspondiente en ORFEO. Nombre: Karen Julieth Vasquez Delgado Usuario de red: karen.vasquez Número de cédula: (...)

Ilustración 17 Estado Resuelto
Fuente: Herramienta GLPI

- **CERRADO:** Este estado es gestionado exclusivamente por el administrador de la herramienta y se utiliza cuando el caso ha sido completamente solucionado y se ha confirmado la efectividad de la atención por parte del usuario, procediendo así con el cierre definitivo del ticket.

ID	Título	Estado	Última actualización	Fecha de Apertura	Tiempo de solución	Prioridad	Solicitante - Solicitante	Asignado a: - Técnico	Categoría	Localización	ANS (Acuerdo de nivel de servicio) - ANS (Acuerdo de nivel de servicio) Tiempo de solución
48 596	Solicitud instalación prevalidadores información exógena	Cerrado	2026-04-21 19:03	2026-04-14 15:40	2026-04-20 16:32	Mediana	Milton David Ortiz Romero	Edwin Geovani Sosa Duran	Estaciones > Software > Instalación y/o Configuración	SAF > Contabilidad	22 horas

Ilustración 18 Estado Cerrado

Fuente: Herramienta GLPI

Nota: Cuando un caso se encuentra en estado “Resuelto” y el usuario solicitante realiza un seguimiento o genera una nueva interacción, el ticket cambia nuevamente a estado “En curso (asignado)”, con el fin de continuar su gestión. En caso de no recibir respuesta por parte del usuario dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, el sistema realizará el cambio automático del estado “Resuelto” a “Cerrado”.

Adicionalmente, únicamente el administrador de la herramienta cuenta con los permisos necesarios para reabrir un ticket, realizando el cambio de estado de “Cerrado” a “En curso (asignado)” o “En espera”, según la necesidad del caso.

Super-Admin							
Ciclo de vida de los casos							
Desde / A	Nuevo	En curso (asignada)	En curso (planificada)	En espera	Resueltas	Cerrado	Seleccionar/Id: seleccionar todo
Nuevo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En curso (asignada)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En curso (planificada)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
En espera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resueltas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cerrado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seleccionar/Id: seleccionar todo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Ilustración 19 Permisos Admin
Fuente: Herramienta GLPI

- Desde la cuenta de notificaciones, se envía un correo indicando que el caso fue resuelto, acompañado de la siguiente nota:

IMPORTANTE: Si aún requieres asistencia con respecto a este caso, por favor RESPONDE el presente correo a sopORTE.ti@idartes.gov.co se creará un seguimiento y el caso no será cerrado aún (sin una respuesta, el caso se cerrará automáticamente después de 1 día).

Tu opinión es muy importante, por eso, si tu caso ya fue solucionado, te invitamos a completar esta breve encuesta de evaluación del servicio, solo tomará un par de minutos.

★**CALIFICA MI SERVICIO**★

Ilustración 20 Encuesta
Fuente: Herramienta GLPI

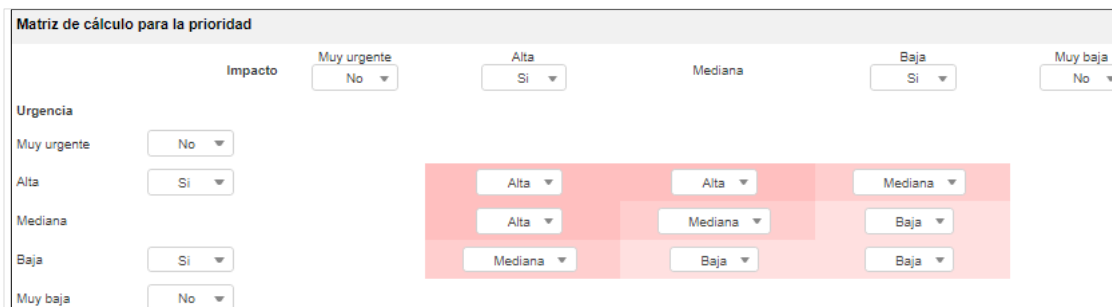
7.2.4 Filtro por Estados

Se debe desplegar la lista de estados de las solicitudes y seleccionar Nuevo, en este estado podemos evidenciar las solicitudes que se encuentran registradas y deben ser escaladas a los técnicos de soporte encargados. Se despliega el caso que se desea parametrizar y asignar.

Determinar Urgencia del Caso

Se determina la “Urgencia” y el “Impacto” que tiene la solicitud, lo cual calculara automáticamente una “prioridad” considerando los efectos de la interrupción del servicio, o la necesidad de la solicitud del usuario. Se pueden determinar en tres escalas “Alta”, “Media” y “Baja”.

La prioridad anteriormente nombrada, es configurable desde la herramienta GLPI, y se determina por la siguiente matriz, que se definió por el actual administrador de esta.



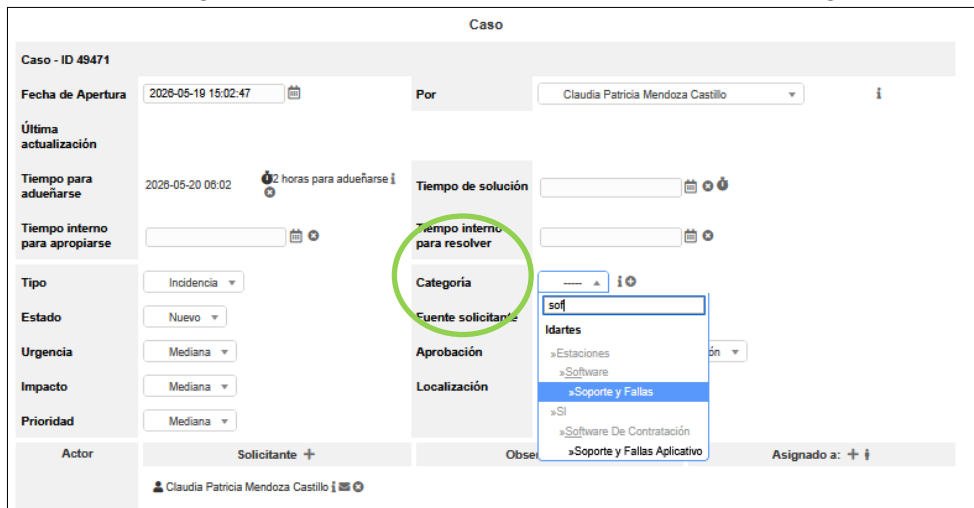
Matriz de cálculo para la prioridad

	Impacto	Muy urgente	Alta	Mediana	Baja	Muy baja
Urgencia		No	Si		Si	No
Muy urgente	No					
Alta	Si					
Mediana						
Baja	Si					
Muy baja	No					

Ilustración 23 Niveles de servicio
Fuente: Herramienta GLPI

Categorizar

Según la descripción aportada por el usuario solicitante, se determina la “Categoría”, la cual, desde la configuración de la herramienta GLPI, esta discriminada, según el “Tipo” de solicitud que sea. Si es “Incidencia” muestra unas categorías, si es “Requerimiento” muestra otras categorías asociadas.



Caso - ID 49471

Fecha de Apertura: 2026-05-19 15:02:47

Por: Claudia Patricia Mendoza Castillo

Última actualización: 2026-05-20 08:02

Tiempo para adueñarse: 2 horas para adueñarse

Tiempo interno para apropiarse:

Tiempo de solución:

Tiempo interno para resolver:

Tipo: Incidencia

Estado: Nuevo

Urgencia: Mediana

Impacto: Mediana

Prioridad: Mediana

Actor: Solicitante

Categoría:

Fuente solicitante:

Aprobación:

Localización:

Asignado a:

Ilustración 24 Categorías
Fuente: Herramienta GLPI

Se determina, basado en la información aportada en la descripción, y la firma del correo del solicitante y/o la información del directorio activo, se parametriza la “Localización” del usuario solicitante, lo cual le ayudara al técnico a atender con celeridad el caso.

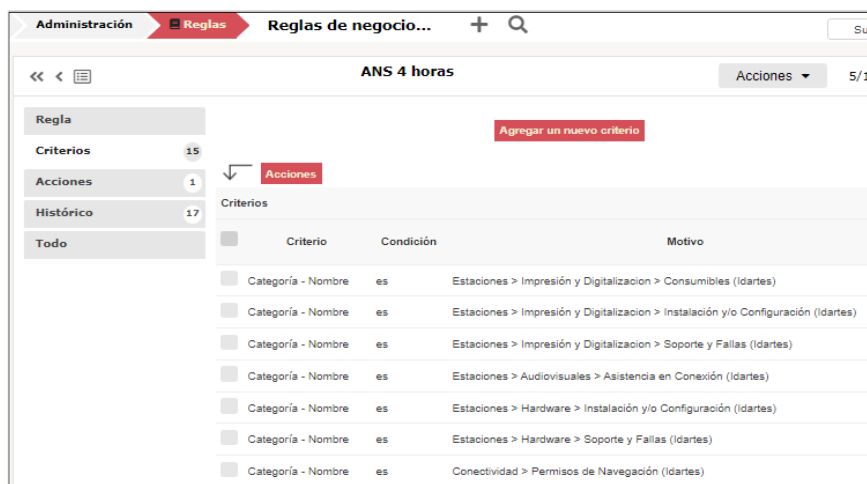


Ilustración 27 Criterios
Fuente: Herramienta GLPI

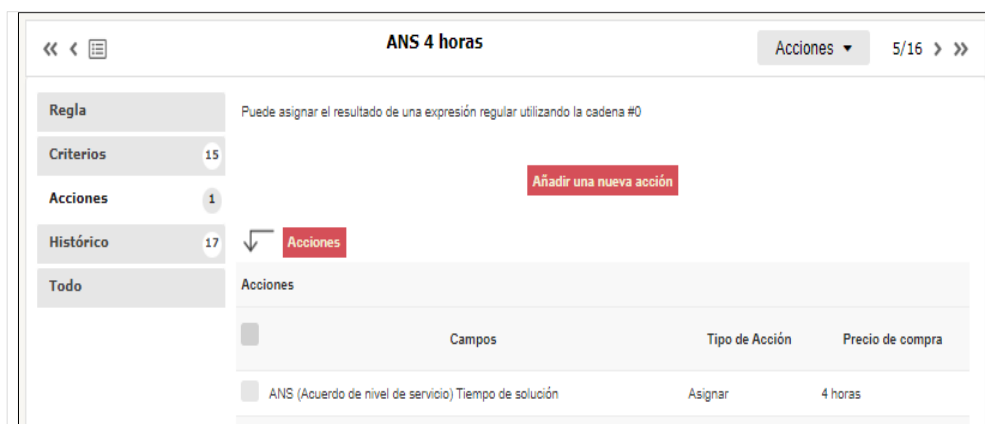


Ilustración 28 Acciones
Fuente: Herramienta GLPI

Asignación de Experto

Por último, se realiza la asignación del caso, al personal técnico disponible, teniendo en cuenta la asignación de responsabilidades definida por el administrador de la mesa de servicios TI.

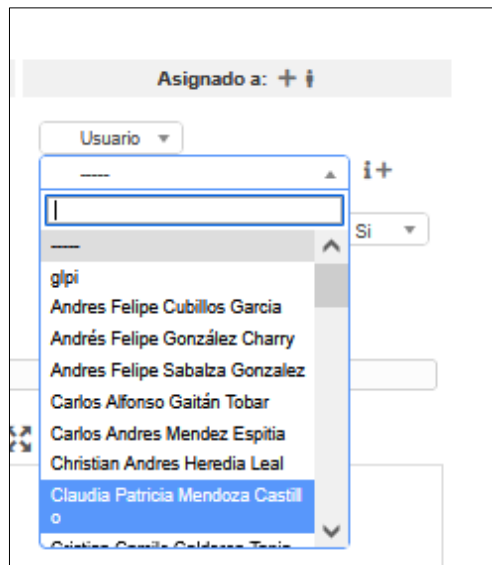


Ilustración 29 Asignación
Fuente: Herramienta GLPI

Estado en Curso

Una vez asignado el caso, pasara a estar de estado “Nuevo” a estar en estado “En curso(asignado)”, y quedará en la bandeja del perfil del técnico asignado para resolver la solicitud, para que le dé el manejo y la gestión pertinente, según corresponda.

7.3 Atención, Solución y Cierre de la Solicitud por Parte del Técnico

Ingreso

El personal asignado al caso, deberá ingresar al GLPI, y visualizar los “Casos” asignados realizando los pasos de los puntos 7.2.1 - 7.2.2 – 7.2.3 – y 7.2.4. Recibirá una notificación vía correo electrónico, donde se le indica que le fue asignado un caso nuevo.

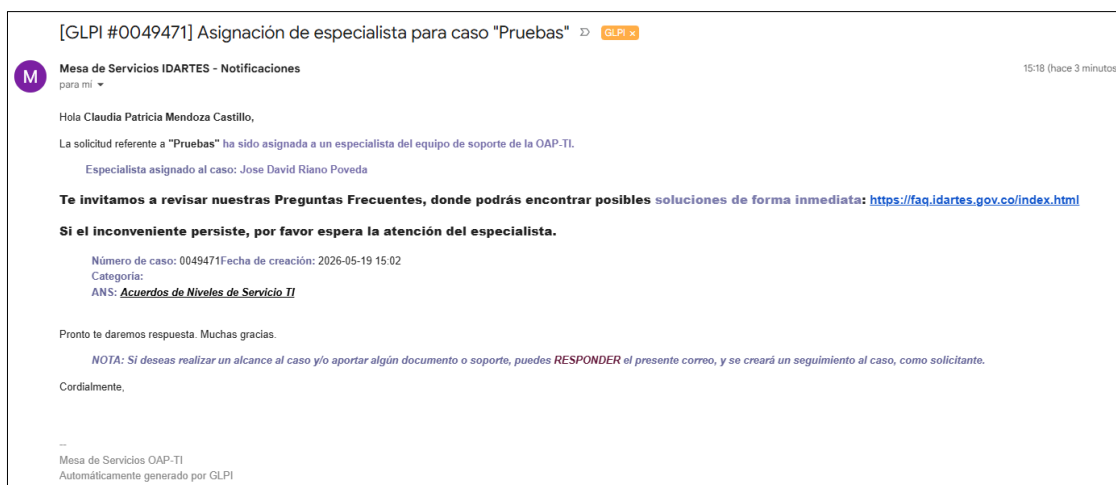


Ilustración 30 inicio de sesión
Fuente: Correo Institucional

Se visualizarán los campos previamente parametrizados por el administrador de la plataforma.

Ilustración 31 Parametrización
Fuente: Correo Institucional

El técnico asignado al caso deberá, basado en la descripción de la solicitud, evaluar la situación y realizar las actividades necesarias para darle atención y solución al caso. Esto incluye, establecer contacto con el solicitante de ser necesario, escalar el caso a segundo nivel, etc.

El técnico podrá utilizar los Estados “Nuevo”, “En curso(asignada)” y “Resuelto”, los cuales se describen en el punto 7.2.3, según corresponda al avance en la solución del caso.

Ilustración 32 Estados
Fuente: Herramienta GLPI

Tiempo de Solución

Cuando el administrador de la herramienta GLPI, le asigna un caso al personal con perfil de “Técnico”, y parametriza el GLPI asignándole una “Categoría”, automáticamente se establecerá un tiempo de solución asociado previamente definido. El técnico debe tener presente que no deberá superar este tiempo para atender el caso; cuando se presentan situaciones donde se debe realizar alguna actividad que demanda de más tiempo, se debe utilizar el estado “En espera”, descrito en el punto 7.2.3 justificando esta situación.

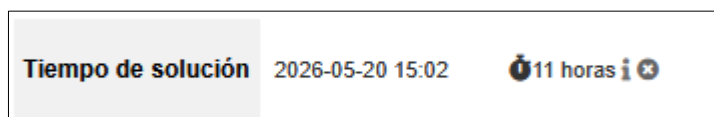


Ilustración 33 Tiempo de solución
Fuente: Herramienta GLPI

Seguimientos

El técnico asignado podrá utilizar este recurso, cuando sea necesario, para llevar la trazabilidad en los avances del caso, así como, para solicitar información adicional necesaria para adelantar la solución del mismo, etc.

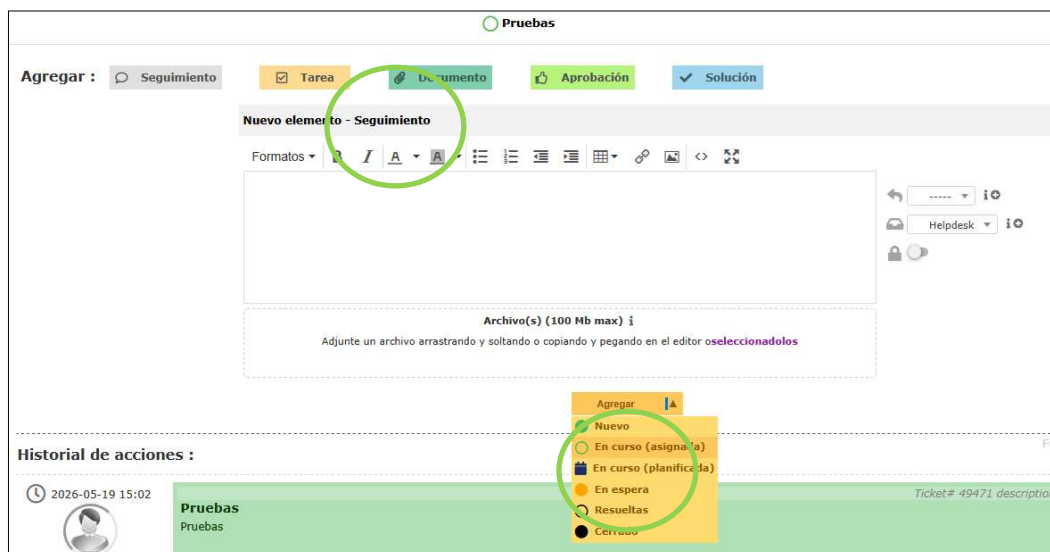


Ilustración 34 Seguimientos
Fuente: Herramienta GLPI

Cuando se realiza un seguimiento, el usuario solicitante es notificado por medio de un correo electrónico, donde se plasmará la descripción aportada por el técnico.

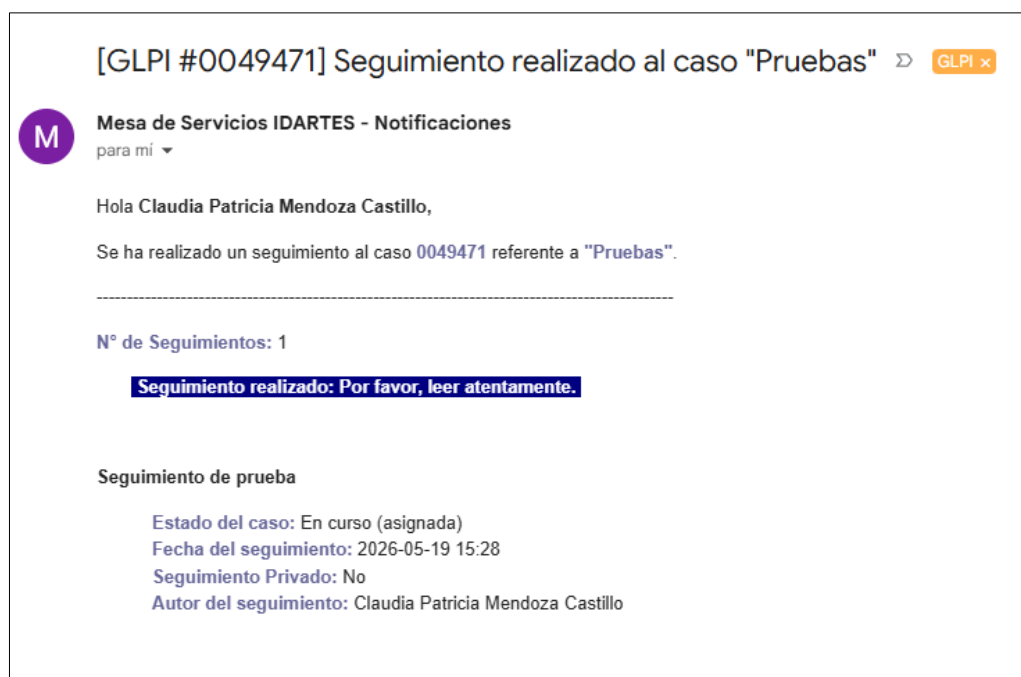


Ilustración 35 notificación de seguimiento
Fuente: Correo Institucional

Seguimiento Privado

Esta función, permite realizar seguimientos privados a un caso, cuando deseamos que no se envíe ningún correo electrónico de notificación al solicitante. Se utiliza frecuentemente, cuando se escala un caso a segundo nivel, y se requiere dejar una nota o indicación al nuevo técnico o ingeniero que aportará en la solución al caso, sin que el usuario solicitante se tenga que enterar necesariamente.

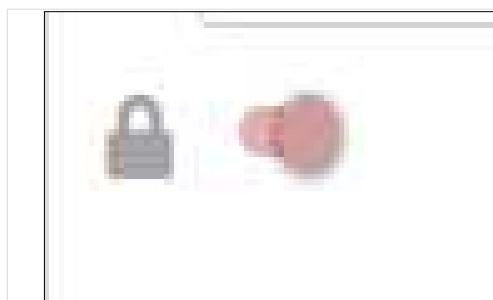


Ilustración 36 Seguimiento privado
Fuente: Herramienta GLPI

Solución

Cuando técnico asignado al caso, realiza las actividades pertinentes y logra darle solución al caso, deberá documentar al mayor detalle posible, dichas actividades, para efectos de trazabilidad. Deberá realizarlo en el botón que se indica en la siguiente imagen.

Pruebas

Agregar : Seguimiento Tarea Documento Aprobación **Solución**

Nuevo elemento - Solución

Plantilla de solución: [-----] ⓘ Buscar una solución

Tipo de solución: [-----] ⓘ

Grabar y agregar a la Base de Conocimiento: No

Formatos: B I A A [List Icons]

Descripción: [Text Area]

+ Agregar

Ilustración 37 Solución
Fuente: Herramienta GLPI

Nota: Cuando un caso está en estado “Resuelto” y el usuario solicitante realiza un seguimiento, este vuelve a estado “En Espera (Asignado)”; si, por el contrario, no se recibe una respuesta en 24 horas, el caso pasa automáticamente de estado “Resuelto” a estado “Cerrado”.

El administrador de la herramienta, es el único cuyo perfil permite realizar cambios de estado de “Cerrado” a “En curso(asignada)” o “En espera”, según sea la necesidad puntual.

Notificación de Solución

Una vez cumplido el ciclo de atención y solución del caso, el usuario recibirá una notificación con la descripción aportada por el técnico, en el punto anterior (7.3.8), en el cual estará incluida la encuesta de satisfacción, como se menciona en el punto 7.1.5.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-05-15	Sin información
2	2022-10-31	Actualización de plataforma de mesa de ayuda
3	2026-08-19	Se actualizó el documento en los siguientes aspectos: objetivo, alcance, condiciones generales, ilustraciones y sus respectivas descripciones, con el fin de mejorar su claridad, consistencia y alineación con las necesidades actuales de la Entidad.

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2026-08-11	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2026-08-11	MARYURY FORERO BOHORQUEZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2026-08-19	DANIEL SANCHEZ ROJAS	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2026-08-19	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
CLAUDIA PATRICIA MENDOZA CASTILLO