

**Control de cambios**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	14 de junio de 2011	Primera versión del documento Elimina el proceso de gestión de recursos tecnológicos D-116301
2	26 de agosto de 2011	Modificación en documentos relacionados en nombre del instructivo para el desarrollo e implantación de sistemas de información por instructivo para la construcción de sistemas de información o implementación de sistemas comerciales o recibidos por convenio.
01	28 de noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la resolución 162 de 2017, que crea el proceso Gerencia de TIC como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 del 1 de noviembre de 2017. Los lineamientos operativos descritos en este documento corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 2 de fecha 26 de agosto de 2011, la cual fue aprobada por Letty Rosmina Leal Maldonado, Subsecretaria de Planeación y Gestión como líder del proceso Gestión y Adquisición de Recursos, vigente en ese momento.
02	05 de Julio de 2018	Se actualiza el documento de acuerdo con los lineamientos establecidos en ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con las TI. Se adicionan actividades que garanticen las mejores prácticas para el dominio de uso y apropiación de los proyectos.
03	17 de diciembre de 2018	Se realiza la inclusión de los lineamientos de operación que detallan las responsabilidades de las áreas funcionales en la apropiación de los sistemas de información. Se incluye en el diagrama de flujo los pasos necesarios para vincular el procedimiento con el GDI-TIC-P002 de gestión de sistemas de información.
04	13 de julio de 2021	Se realiza la exclusión de las actividades relacionadas con la gestión de incidentes. De igual forma, se eliminan los lineamientos e instrucciones de operación relacionadas con la gestión de incidentes realizadas por los grupos de la DTI y/o áreas de la SDG. Se modifica el nombre del procedimiento de gestión de servicio de TIC a gestión de requerimientos debido a que se realiza la documentación de la gestión para cada uno de los procesos de forma independiente. Se ajusta el desarrollo del procedimiento de acuerdo con el ajuste del objetivo y alcance establecido.
05	21 de septiembre de 2021	Se cambia el nombre del procedimiento dentro del documento "Gestión de Requerimientos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" por "Gestión de Requerimientos de TI". Adicionalmente se ajustan las políticas de operación en el dominio de uso y apropiación ya que estas actividades se deben realizar de manera articulada con las áreas involucradas y con la Dirección de Gestión del Talento Humano, para definir el plan de formación.
06	18 de diciembre de 2023	Se actualiza objetivo, alcance, políticas, roles y actividades.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se realizó la construcción del documento, por parte de la Dirección de Tecnologías e Información mediante mesas de trabajo, en las cuales participaron los profesionales del grupo y el analista del proceso de la OAP.	<b>Olga Milena Arias Aguirre</b> Director de Tecnologías e Información (E)  <b>Angela Patricia Cabeza Morales</b> Profesional OAP - Analista de proceso	<b>Martha Liliana Soto Iguarán</b> Subsecretaria de Gestión Institucional  Documento revisado y aprobado mediante caso aplicativo Hola No. <b>3014</b>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo del Procedimiento

Describir el paso a paso para garantizar el registro y la atención de los requerimientos solicitados por los servidores públicos y contratistas de la entidad a través de la herramienta de gestión de servicios vigente y otros canales oficiales, con el fin de brindar al usuario final un soporte técnico permanente, oportuno y eficiente en materia tecnológica.

### Alcance

Aplica para todas las solicitudes reportadas por los usuarios de acuerdo con el catálogo de servicios vigente, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

### Responsable

Director(a) de Tecnologías e Información

### Políticas de operación

1. La herramienta de gestión de servicios definida por la Dirección de Tecnologías e Información para la gestión de requerimientos es el único medio para registrar, gestionar, controlar y medir los requerimientos presentados.
2. Los tiempos establecidos para la gestión y solución de los requerimientos están definidos y parametrizados en la herramienta de gestión de servicios vigente.

### Roles del procedimiento

Rol	Descripción	Responsabilidades
Usuario SDG	Es el usuario del servicio de TI, quien reporta el requerimiento a través de los diferentes canales de atención.	Indicar claramente la solicitud de servicio de TIC que requiere, relacionado con el catálogo de servicios vigente de la DTI o que se puedan requerir para su implementación.



<p>Agente mesa de servicios</p>	<p>Corresponde al profesional de la Mesa de Servicios, encargado de recibir, gestionar y/o solucionar los requerimientos de servicios de TIC que ingresan por los diferentes canales de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar el incidente de servicio reportado por el usuario a través de un canal diferente a la HGS.</li> <li>• Atender los requerimientos de servicios reportados por los usuarios en la herramienta de gestión de servicios.</li> <li>• Documentar las actividades realizadas para atender los requerimientos de servicio.</li> <li>• Clasificar, resolver o escalar los casos registrados</li> <li>• Validar los requisitos de la matriz de escalamiento para escalar los requerimientos a un nivel superior de gestión.</li> </ul>
<p>Especialista segundo nivel</p>	<p>Profesional de la SDG encargado de gestionar el requerimiento de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar atención de segundo nivel al requerimiento asignado.</li> <li>• Documentar en la HGS de manera detallada las actividades realizadas para solucionar el requerimiento.</li> <li>• Gestionar y solucionar los requerimientos de servicio que recibe.</li> <li>• En caso de requerir un cambio se debe activar el procedimiento de implementación de cambio.</li> <li>• En caso de no poder solucionar el requerimiento deberá realizar la gestión respectiva ante el proveedor del servicio.</li> </ul>

## Glosario

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO-ANS:** Tiempo estipulado en la herramienta de gestión del servicio para la solución requerimiento.
- **CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI:** Es un documento no técnico que contiene la descripción de los servicios de TI ofrecidos para ser utilizado como guía para orientar y dirigir a los usuarios.
- **ESCALAMIENTO:** Acción realizada por la mesa de servicios para escalar a un nivel superior de resolución de casos, cuando no puede suministrar la respuesta a una solicitud allegada o que no se encuentren en su ámbito de responsabilidad.
- **HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS:** Herramienta de gestión que permite registrar, administrar controlar y evaluar todas las requerimientos y servicios de TIC's.
- **MESA DE SERVICIOS:** Es una unidad funcional con una estructura que tiene la responsabilidad de mantener la comunicación con usuarios finales y responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a los requerimientos de servicios de TI.
- **REQUERIMIENTO:** Son solicitudes estándar asociadas a los servicios de TI.
- **SERVICIO:** Es un medio para entregar valor al usuario final, facilitando los resultados que se desean en

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

## GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

### GERENCIA DE TIC

#### Gestión de Requerimientos de TI

la ejecución sus funciones y estrategia de la entidad.

Código: GDI-TIC-P001

Versión: 06

Vigencia desde:  
18 de diciembre de 2023

### Siglas

**DTI:** Dirección de Tecnologías e Información

**HGS:** Herramienta de gestión de servicios

**SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno

**SI:** Sistema de Información.

**TI:** Tecnología de la Información

### Salidas generadas del procedimiento

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Soporte Técnico a Usuarios	Atención de requerimientos de servicios relacionados con Tecnologías de Información y comunicaciones TIC's, con el fin de garantizar a los usuarios el acceso y disponibilidad a los servicios tecnológicos requeridos para la normal realización de sus actividades.	Servidores públicos de la SDG.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*



2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Inicio del procedimiento	N/A
	Usuario SDG	El usuario solicita el requerimiento del servicio existente a través de los diferentes canales establecidos por la entidad.	N/A
		Cuando el requerimiento es reportado a través de la HGS, continúa a la actividad Nro. 4, de lo contrario continúa con la actividad No. 3	
	Agente de Mesa de Servicio	Valida que corresponda a un servicio existente y registra el requerimiento en la HGS.	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	✓ Revisa la solicitud, para identificar si corresponde a un requerimiento.	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	¿Es un requerimiento? Sí: Se continúa con la actividad 6. No: Se cierra el requerimiento, y se activa el procedimiento de incidente GDI-TIC-P006.	HGS – Nro Caso
	Agente Mesa de Servicios	✓ Revisar la categorización del servicio, para asegurar que está alineada con lo solicitado por el usuario final y que cuenta con los prerequisites establecidos para la solicitud.  En caso de que la solicitud este incompleta se solicita la información al usuario final. El usuario tiene 16 horas hábiles para entregar la información pendiente, si no se recibe se solucionara el servicio por información incompleta.	HGS – Nro Caso

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<pre> graph TD     A[Inicio] --&gt; D7{7. ¿El servicio se soluciona en I nivel?}     D7 -- Si --&gt; B10[10]     D7 -- No --&gt; B8[8. Escalar a II nivel]           </pre>	Agente Mesa de Servicios	<p>¿Solucionable en primer nivel?</p> <p>Si: pasa a la actividad 10.</p> <p>No, pasa a la actividad 8.</p>	N/A
<pre> graph TD     B8[8. Escalar a II nivel] --&gt; D9{9. ¿Se requiere invocar otros procedimientos para atender la solución?}           </pre>	Agente Mesa de Servicios	<p>Si el requerimiento no puede ser solucionado por el agente de mesa de servicios (primer nivel), éste documenta el caso en la HGS definiendo las actividades realizadas y lo escala al especialista de nivel II, haciendo uso del archivo matriz de escalamiento.</p>	 
<pre> graph TD     D9{9. ¿Se requiere invocar otros procedimientos para atender la solución?}     D9 -- NO --&gt; B10[10. Gestionar el servicio]     D9 -- SI --&gt; P1[Procedimiento Gestión de Sistemas de Información]     D9 -- SI --&gt; P2[Procedimiento Implementación de cambios]           </pre>	Especialista de nivel II	<p>Se requiere invocar otros procedimientos</p> <p>Si: Activa el procedimiento “GDI-TIC-P011 Procedimiento implementación de Cambios” o el procedimiento “GDI-TIC-P002 Gestión de Sistemas de Información”</p> <p>No: Pase actividad 10.</p>	N/A
<pre> graph TD     B10[10. Gestionar el servicio] --&gt; B11[11. Documentar la solución en la HGS]           </pre>	Agente Mesa de Servicios o Especialista segundo nivel	<p>Realiza las actividades necesarias para la solución del requerimiento.</p>	
<pre> graph TD     B11[11. Documentar la solución en la HGS] --&gt; B[Fin]           </pre>	Agente Mesa de Servicios o Especialista segundo nivel	<p>Documentar el caso solucionado según los parámetros establecidos en la HGS, con el fin de dar por terminada la solución del caso.</p> <p>La HGS envía correo de forma automática con una encuesta de satisfacción para evaluar la gestión del caso.</p>	

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Usuario SDG	<p>Se procede con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción allegada al correo electrónico como complemento de la solución dada al requerimiento.</p> <p>Nota: Si la encuesta de satisfacción no es respondida o el usuario no se comunica con la mesa de servicios dentro del plazo de tres (3) días hábiles, se dará por solucionado el requerimiento y se cerrará de forma automática.</p>	
	Usuario SDG	<p>Si el usuario está de acuerdo con la solución continúa en la actividad 14 para el cierre del caso en la HGS de manera automática.</p> <p>Si no está de acuerdo con la solución, la HGS reasigna automáticamente el caso al agente o especialista que proporcionó la solución y continúa en la actividad 10 para gestionar la solución definitiva del incidente.</p>	N/A
	Usuario SDG	<p>Una vez diligenciada la encuesta se cierra automáticamente el caso escalado en la HGS.</p>	
		Fin del procedimiento	N/A

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Documentos internos

Código	Documento
GDI-TIC-P002	Gestión de Sistemas de Información
GDI-TIC-P011	Procedimiento Implementación de Cambios
GDI-TIC-P006	Procedimiento Gestión de Incidentes

#### 3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
MGGTI.G.GEN.01 MINTIC	2019	Documento Maestro del Modelo de Gestión y Gobierno de TI	mgti.li.go.04 – gestión de incidentes de TI
Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015)	2018	Manual de Gobierno Digital Implementación de la política de gobierno digital	Capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2
CONPES 3670 de 2010	2010	Documento Consejo Nacional de Política Económica y Social Planeación Nacional	Lineamientos de Política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*