

  	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
	Código: PE03-PR05-F3	Versión: 3

Dependencia responsable: DPSIA

No. de acta: _____ Reunión interna ☒ Reunión externa ☐

Fecha: 14/08/2024 Hora de inicio 10:00 AM Hora de finalización 11:00 AM

OBJETO DE LA REUNIÓN

CAPACITACIÓN MESA DE SERVICIOS USUARIO

TEMAS TRATADOS

1. Estructura de aplicativos SDA
2. Cambio de clave de red
3. Ingreso a la Mesa de servicios
4. Artículos
5. Registro de casos
6. Seguimiento de casos
7. Encuesta de satisfacción
8. Módulo de autogestión de claves

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Presentación funcionamiento de aplicativos de la entidad

Se explicó el concepto de usuario de la red, y contraseña de red para la autenticación en Forest, Mesa de Servicios y Correo Institucional.

Durante la primera fase de la reunión se explicó la diferencia entre usuario de red y usuario de Forest, así como el proceso de autenticación para los aplicativos básicos.



  	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
	Código: PE03-PR05-F3	Versión: 3

Módulo de Autogestión de Contraseñas

1. Registro de la pregunta y respuesta de recuperación
2. Proceso de cambio de contraseña
3. Recomendaciones de Seguridad
4. Se realizó el procedimiento de registro de la clave de recuperación en tiempo real.

Mesa de Servicios

- *Portal de usuario:* Se explicó la metodología de acceso a la plataforma por medio de la url: <https://sd.sda.gov.co/usdkv8>
- *Verificación de artículos:* Se presentaron los artículos de interés que tiene la Mesa de Servicios, y se recomendó el uso de manuales e instructivos que allí reposan.
- *Creación de casos:* Proceso de creación de un caso, realizando la correcta categorización y cumpliendo con el diligenciamiento de información de registro
- *Seguimiento de casos:* Se explicó cómo hacer siguiendo a un caso, estados, tiempos de respuesta, uso de notas y archivos adjuntos. En este punto se hizo especial énfasis en la revisión de la opción: Solución. Como una medida de control a los errores frecuentes de usuarios con una perspectiva negativa en las encuestas, los cuales otorgan una baja calificación y argumentan no recibir respuestas en los casos.

Conoce y evita los errores más frecuentes en la Mesa de Servicios

¿Cómo visualizar los casos asignados y hacer seguimiento?

En la sección **"Mis Casos"**, debes tener en cuenta el filtro que se encuentra en la esquina superior izquierda de la pantalla.



Si no encuentras ningún caso, utiliza el filtro para visualizar todas las solicitudes abiertas o cerradas.

2. Cuando hagas seguimiento a un caso, inspecciona la pestaña **"Solución"**. Ten presente que si el caso se encuentra en condición **"Resuelto"** o **"Cerrado"**, siempre tendrá una respuesta de solución entregada:



Recuerda que puedes participar de las capacitaciones para fortalecer el uso de nuestras aplicaciones.

Más información: sistemas@ambientebogota.gov.co



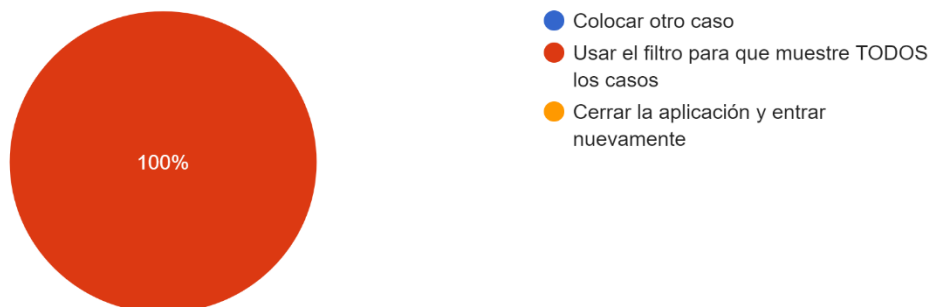

  	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
	Código: PE03-PR05-F3	Versión: 3

Resultados de la evaluación

Pregunta 1

¿Si requiero hacer seguimiento a una solicitud y al seleccionar la opción Mis Casos en la Mesa de Servicios No veo ningún caso, qué debo hacer?

45 respuestas



El 100% de los asistentes respondió correctamente la pregunta seleccionando la opción: “Usar el filtro para que muestre todos los casos”.

Pregunta 2

¿Dónde verifico la respuesta de un caso?

45 respuestas



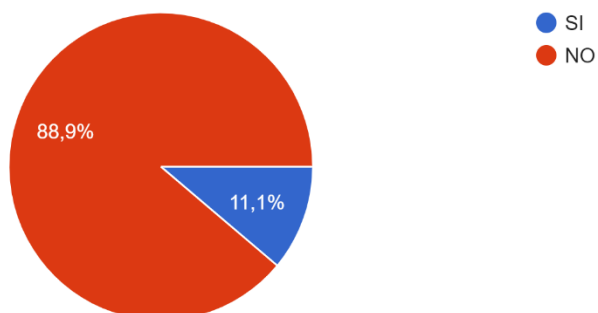
El 100% de los asistentes respondió correctamente la pregunta seleccionando la opción: “Reviso la pestaña Solución del caso en la sección Mis casos”.

  	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
	Código: PE03-PR05-F3	Versión: 3

Pregunta 3

Puedo solicitar la finalización de un proceso Forest en la Mesa de Servicios y a la vez pedir que modifiquen información de mi contrato en Forest en un mismo caso?

45 respuestas



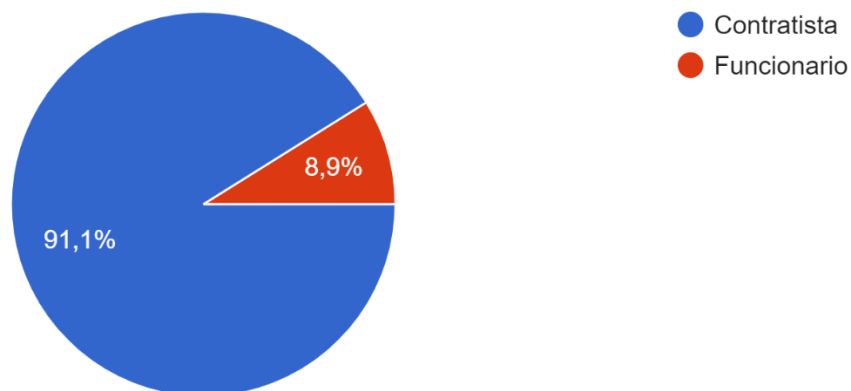
El 89% de los asistentes respondió correctamente la pregunta, mientras que el 11% indicaron una respuesta errónea.

Asistencia

45 asistentes firmaron el formulario de atención.

Cargo

45 respuestas



  	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
	Código: PE03-PR05-F3	Versión: 3

COMPROMISOS		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

NOTA: La relación de asistencia hace parte integral del acta.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	No. Acto Administrativo y fecha
1	Adopción	Radicado 2020IE77335 del 30 de abril de 2020
2	Revisión y ajuste del documento, incluyendo el texto de datos personales.	Radicado No. 2022EE332802 del 27 de diciembre del 2022.
3	Se actualiza bajo las directrices definidas en el Decreto 189 de 2020 y de la Directiva 005 de Gobierno Abierto. Se incluye la columna de "tipo y número de documento de identidad" en la relación de asistencia.	Radicado No. 2023EE171778 del 28 de julio del 2023.

RESPONSABLES

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Juan Gutiérrez Cargo: Contratista Fecha: 28/07/2023	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General Fecha: 28/07/2023	Nombre: Julio Cesar Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General Fecha: 28/07/2023

  	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Acta de reunión y relación de asistencia	
Código: PE03-PR05-F3		Versión: 3

FECHA: 14/08/2024		HORA DE INICIO: 10:00 AM				HORA DE TERMINACIÓN: 11:00 AM		
LUGAR: VIRTUAL		TEMA: MESA DE SERVICIOS				RESPONSABLE: CARLOS ANDRÉS PERDOMO/JUAN RUIEDA AGUILAR		
NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DEPENDENCIA /ENTIDAD	FUNCIONARIO	CONTRATISTA	OTROS	CORREO ELECTRÓNICO @ambientebogota.gov.co	TELEFONO INSTITUCIONAL	FIRMA
ANGIE CATALINA AVENDAÑO	1018502691	DCA		X		angieavenca26@gmail.com		REUNION VIRTUAL
PAULA JIMÉNEZ	1072711663	DCA		X		pajimenezrojas@gmail.com		REUNION VIRTUAL
LAURA TATIANA GUAPO VILLAMIL	1076651428	SCAAV		X		tatianaguaposda@gmail.com		REUNION VIRTUAL
NATHALY JULIETH CAICEDO LUJÁN	1032481154	OPEL	X			nathaly.caicedo@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
ADRIANA MORENO	52497707	SEGAE		X		adriana.moreno@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
GISSET VALENCIA ORTIZ	52951723	DPSIA	X			gisset.valencia@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
DAVID GUZMAN ESCOBAR	1061755288	OPEL		X		davidguzman1630@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DAVID ALEJANDRO CAMACHO	1014300222	DCA		X		dacamber4@gmail.com		REUNION VIRTUAL
ILSEN SUCELY RENGIFO MORENO	1077465780	DCA		X		ilsen1409@gmail.com		REUNION VIRTUAL
JUAN DIEGO MARTÍNEZ LOZANO	1026583570	SPPA		X		jdmartinez950711@gmail.com		REUNION VIRTUAL
JORGE FRANCISCO ARIAS HINCAPIE	1130677841	DCA		X		jorgefranciscoarias98@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DANIELA RODRÍGUEZ TABORDA	1022404894	DCA		X		daniela.rodriguez1736@gmail.com		REUNION VIRTUAL
JENNY PAOLA TRUJILLO RODRIGUEZ	1016000165	SCAAV		X		jennytrujillojur@gmail.com		REUNION VIRTUAL

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorga consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales>. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
FECHA: 14/08/2024			HORA DE INICIO: 10:00 AM				HORA DE TERMINACIÓN: 11:00 AM	
LUGAR: VIRTUAL		TEMA: CAPACITACION MESA DE SERVICIOS				RESPONSABLE: CARLOS ANDRÉS PERDOMO/JUAN RUIEDA AGUILAR		
NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DEPENDENCIA /ENTIDAD	FUNCIONARIO	CONTRATISTA	OTROS	CORREO ELECTRÓNICO @ambientebogota.gov.co	TELEFONO INSTITUCIONAL	FIRMA
SUSANA XIMENA RODRIGUEZ	1015405975	SER		X		ximenas.rodriquezc@gmail.com		REUNION VIRTUAL
FRANCY MORALES SANTOS	1117541640	DCA		X		servelegalfm@gmail.com		REUNION VIRTUAL
LUISA FERNANDA SUAREZ GARCIA	1022441363	SG		X		luisafsuareszg@gmail.com		REUNION VIRTUAL
CLAUDIA PATRICIA LÓPEZ OJEDA	38260010	SER		X		lopezojedaclaudia@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DORA PINILLA HERNANDEZ	51976235	DCA		X		dora.pinilla@gmail.com		REUNION VIRTUAL
MARILUZ ZAMORA CUELLAR	1013592329	SPPA		X		mary2801zac@hotmail.com		REUNION VIRTUAL
ADRIANA PAOLA ZAMBRANO GONZALEZ	1032398892	DCA		X		adriana.zambranosda@gmail.com		REUNION VIRTUAL
JULIAN DAVID ALBINO TELLEZ	1000722204	DGA		X		tellezjulian722@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DANIELA MANOSALVA RUBIO	1030672593	DCA		X		daniela.manosalvarubio@gmail.com		REUNION VIRTUAL
JHON JADISSON HIGUERA	10136166813	SCAAV		X		jhon.higuerasda@gmial.com		REUNION VIRTUAL
FELIPE ARIAS OLAYA	1075210354	SEGAE		X		felipeand414@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DIANA CAROLINA HERRERA SUSA	1015432888	OPEL		X		dchs92@gmail.com		REUNION VIRTUAL
NOHORA LUZ RUIZ JIMENEZ	39752230	SF		X		nohora.ruiz@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
ANGELICA MARIA MOYANO CIFUENTES	1013629726	DGA		X		mcangelica0130@gmail.com		REUNION VIRTUAL
GUIDO FABIAN MEDINA RANGEL	80000968	SER		X		guidofabianmedina@gmail.com		REUNION VIRTUAL
CLAUDIA MARCELA OÑATE GUEVARA	53009313	DCA		X		claudiamarcelao2024@gmail.com		REUNION VIRTUAL
AURA GALVIS	40041894	DCA		X		zabhaska@gmail.com		REUNION VIRTUAL
EDINSON SESQUILE ESCOBAR	1024485998	SER		X		edison.sesquile.escobar@gmail.com		REUNION VIRTUAL
PAOLA ROMERO AVENDAÑO	1090366973	DCA		X		paolaromero003@gmail.com		REUNION VIRTUAL
ANGIE LORANA GALLEGOC	1013616439	SCAAV		X		angie.gallegoc25@gmail.com		REUNION VIRTUAL

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorga consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales>. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
FECHA: 14/08/2024			HORA DE INICIO: 10:00 AM			HORA DE TERMINACIÓN: 11:00 AM		
LUGAR: VIRTUAL		TEMA: CAPACITACION MESA DE SERVICIOS				RESPONSABLE: CARLOS ANDRÉS PERDOMO/JUAN AGUILAR		
NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DEPENDENCIA /ENTIDAD	FUNCIONARIO	CONTRATISTA	OTROS	CORREO ELECTRÓNICO @ambientebogota.gov.co	TELEFONO INSTITUCIONAL	FIRMA
IVONN LORENA MORENO MARTINEZ	1070962382	SER		X		ivonnelmorenom@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DERLY ELIZABETH SANCHEZ ACEVEDO	1055650003	SF		X		derly.financiera@gmail.com		REUNION VIRTUAL
ALEYDA AVELLANEDA MESA	46663354	SPPA	X			aleyda.avellaneda@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
DIANA BENAVIDES	1057588785	SSFFS		X		dibenavides0115@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DEIVY FABIAN ZAMBRANO RONDON	80913225	DGA		X		deivy.zambrano@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DIANA PATRICIA CALDERÓN	52094231	SCAAV		X		dipaca589@hotmail.com		REUNION VIRTUAL
JUAN SEBASTIAN HERRERA JARA	1073236405	SCAAV	X			juan.jara@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
CECILIA PABON	38288538	SF		X		ceciliafinanciera7@gmail.com		REUNION VIRTUAL
CAROLINA MARTÍNEZ SABOGAL	40331235	SEGAE		X		dicaromar@gmail.com		REUNION VIRTUAL
DIEGO CADENA	11207385	SEGAE		X		diegoc.ambiental@gmail.com		REUNION VIRTUAL
MARIA ALEJANDRA OVIEDO RANGEL	1047490145	SG		X		maria.oviedo@ambientebogota.gov.co		REUNION VIRTUAL
OSCAR ALEXANDER MESA MESA	74084310	SC		X		osalmeme@gmail.com		REUNION VIRTUAL

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen, al diligenciar el presente formulario otorga consentimiento para que se trate su información personal de acuerdo con la Política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Secretaría Distrital de Ambiente, que puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales>. De igual manera el arriba firmante entiende que los datos aquí consignados serán usados para registrar su presencia en las reuniones o actividades realizadas por la entidad y que adicionalmente podrán ser usados para temas estadísticos.