

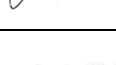
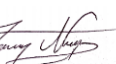
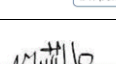
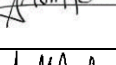
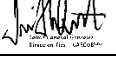
ACTA DE REUNIÓN

Fecha: 19/02/2026 **Hora:** 9:00 AM

Lugar: MICROSOFT TEAMS

Tema: LINEAMIENTOS MESA DE SERVICIO N1, N2 Y N3

Asistentes:

Nombre	Entidad/ Dependencia	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
Gustavo Morales	TICS	3002721814	gmorales	
Andrés Trujillo	TICS	3157745278	ajtrujillo@	
Laura Lorena López S.	TICS	3124226438	lalopez@	
John Alexander Alarcón	TICS	3112859064	jalarcon@bomberos....	
Hernán Morales Muñoz	TICS	317435904	Hmorales@	
Rafael Torres	TICS	3105729699	Rtorres@	RT
Nelson Emilio Hernandez Bolivar	TICS	3133172221	NHERNANDEZ@BOMBEROSBOGOTA.GOV.CO	
Tirso Orlando Lopez	TICS	3115611781	tlopez@	
David Ramirez	TICS	3057100795	Daramirez@b....	
Francisco Thian	TICS	3115694373	Fthian@bom...	
Alejandro Cepeda	TICS	300968	Ncepeda@bomberosbogota.gov.co	
Andres Murillo Herrera	TICS	3102718152	wmurillo@bomberosbogota.gov.co	
Jaime Canaval	TICS	3168786112	jcanaval@bomberosbogota.gov.co	
Arturo Montaña Leon	TICS	3183908213	amontana@	
Jhon Garces B	TICS	3208502968	Jjgarces@bombeosbogota.gov.co	JGB



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Alexander Holguin	tics	3134068426	Aholguin@	
Sandra Pardo	Tic	3005096982	Spardo@bomberosbogota.gov.co	Sandra Pardo
Dario Alexander Mendez Beltran	TICS	36118964013	dmendez@ bomberosbogota.gov.co	
David Esteban Barrera Granado	TICS	3222294754	dabarrera@bomberosbogota.gov.co	
Paula Alejandra Baracaldo Jácome	Tics	3505045155	Pbaracaldo@bomberosbogota.gov.co	Paula Baracaldo
HASBLEIDY ACOSTA DIAZ	TIC'S	3102002524	hacosta@bomberosbogota.gov.co	Virtual
HERNAN CARDENAS	TICS	3208770429	hcardenas @bomberosbogota.gov.co	Virtual
ERIKA DEL PILAR QUINTERO VARELA	TIC'S	3142759480	epquintero@bomberosbogota.gov.co	Epquintero
LEIDY JOHANA BARON ARDILA	TICS	3013031052	lebaron @bomberosbogota.gov.co	
CARLOS ANDRES MOLINA MOLINA	TICS	3133373348	cmolina@bomberosbogota.gov.co	

Desarrollo de la reunión:

Durante la reunión se socializó el nuevo flujo de atención de incidentes y requerimientos de la Mesa de Servicio, estructurado en la herramienta Aranda y organizado por niveles de atención (N1, N2 y N3), incluyendo la participación de proveedores cuando sea necesario.

Se explicó que el flujo inicia con el registro obligatorio del caso por parte del usuario en la herramienta, donde se valida si el servicio corresponde a jornada 24/7 o no, priorizando aquellos relacionados con emergencias. Posteriormente, el equipo de N1 realiza el primer análisis, determina si el caso es competencia del área de tecnología y, si puede resolverlo, lo documenta y responde. En caso contrario, debe justificar técnicamente el escalamiento a N2 o N3 según corresponda.

Se enfatizó que ningún caso puede quedar sin respuesta y que todos deben registrarse y documentarse adecuadamente, dejando evidencia clara de las acciones realizadas. N3, como nivel especialista, tiene la responsabilidad de documentar minuciosamente los casos complejos, especialmente aquellos que requieren interacción con proveedores. Solo el especialista puede escalar casos al proveedor, garantizando que el incidente esté previamente diagnosticado y técnicamente soportado.

Asimismo, se resaltó la importancia de fortalecer la base de conocimiento dentro de la herramienta, documentando cada solución aplicada para evitar escalamientos repetitivos y generar procesos de mejora continua. También se indicó que los casos deben cerrarse con respuesta formal al usuario y ser objeto de medición mediante ANS y evaluación de satisfacción, lo que permitirá contar con indicadores claros sobre tiempos de respuesta, niveles de resolución y calidad del servicio prestado.

Se aclaró que la intención del proceso es crecer y mejorar en función de las necesidades del usuario, no únicamente de lo que el equipo puede ofrecer. El usuario tendrá la posibilidad de reabrir el caso si no está satisfecho con la solución, lo que implica realizar un nuevo análisis

agregando valor y evitando justificar el escalamiento bajo los mismos criterios iniciales. El caso solo se cerrará cuando el usuario acepte la respuesta.

Durante la sesión se resolvieron inquietudes relacionadas con la participación de los diferentes niveles en el proceso, aclarando que aunque un caso escale a N3, los niveles N1 y N2 no se desvinculan, sino que continúan apoyando con pruebas, validaciones y acompañamiento al usuario, fortaleciendo la sinergia del equipo.

En cuanto a la medición de satisfacción, se discutió que la encuesta debe ser breve y práctica, evitando generar carga excesiva al usuario. Se propuso iniciar con preguntas estándar enfocadas en calidad del servicio, oportunidad en la solución y conocimiento del especialista, dejando abierta la posibilidad de madurar el instrumento en futuras versiones. También se evaluó la posibilidad de enviar recordatorios automáticos para incentivar la respuesta a la encuesta.

Se abordó igualmente la necesidad de segmentar los ANS de acuerdo con la complejidad de los casos, entendiendo que no todos los requerimientos tienen los mismos tiempos de respuesta, especialmente aquellos relacionados con desarrollo o sistemas de información. Se reconoció que esta propuesta es una versión inicial que deberá evolucionar conforme el proceso madure.

Finalmente, se hizo énfasis en la obligación institucional de utilizar la herramienta Aranda como único canal formal de registro, promoviendo una cultura organizacional donde todos los usuarios generen sus casos por la plataforma, incluso cuando inicialmente realicen la solicitud por otros medios como WhatsApp o correo. Se invitó al equipo a mantener una comunicación adecuada con los usuarios, explicando que el uso de la herramienta no es una barrera sino una mejora en la calidad del servicio.

También se resaltó la necesidad de fortalecer la base de conocimiento con manuales, instructivos y documentación técnica adicional, ya que actualmente la información es limitada. Se solicitó el

apoyo de todos los integrantes para alimentar este repositorio y así consolidar un sistema más robusto que permita mayor autonomía y eficiencia en la atención de incidentes.

Compromisos de la reunión:

No.	Actividad	Responsable	Fecha de entrega

Fecha próxima reunión: _____