

Mesa de soporte – creación de casos Aranda

CONTACT CENTER URGENCIAS MÉDICAS

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N° 8560392 DEL 2025,

CELEBRADO ENTRE EL FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD Y LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

5.2. Descripción de actividades

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Sistema	Documento Referencia
Gestión de solicitudes					
1	Recibir el requerimiento en PUC (Punto Único de Contacto)	El usuario realiza el requerimiento, de acuerdo con los medios establecidos para realizar la solicitud, ver numeral 4.3 <i>Canales de atención al cliente</i> . Si la solicitud es realizada por un canal diferente a la herramienta de gestión de casos, los ingenieros de la mesa de servicios deben crear el caso en el ITSM.	Ingenieros mesa de servicio	Alguno de estos medios: • Correo • Llamada • Herramienta de gestión	Registro en la herramienta de gestión ITSM (ticket)
2	Realizar seguimiento del requerimiento	Los ingenieros de las mesas de servicio deben realizar un seguimiento continuo de las solicitudes generadas por los usuarios, con el objetivo de brindar una atención oportuna y cumplir con los ANS pactados con el cliente.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
3	Validar el requerimiento	Validar la solicitud, identificando el tipo de requerimiento: Incidente o solicitud. Nota 1: Si el caso o reporte no pertenece a la mesa de servicio y se tiene la información para direccionar al usuario, se indica por el mismo medio que realizó el reporte y se cierra el caso.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
	¿El requerimiento es una solicitud?	SI: Continuar con la actividad 4. NO: El requerimiento es un incidente. Continuar con la actividad 6.	—	—	—
4	Gestionar la solicitud	De acuerdo al tipo de solicitud se activan los protocolos para atención de servicio remoto o en sitio, ver numeral 4.4 <i>Servicios remotos o en sitio</i> . Durante el proceso de ejecución de la solicitud se debe documentar el ticket y cargar las evidencias pertinentes que muestren las pruebas y gestión de la solicitud. Para realizar esta actividad se	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado"

Código Postal: 110311
Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)
 Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia
 Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Sistema	Documento Referencia
		deben tener en cuenta los ANS establecidos para la gestión de solicitudes, de acuerdo a lo definido con el cliente.			
5	Cerrar el caso	Una vez se gestiona la solicitud, se documenta el caso y se cierra el ticket. Fin del procedimiento.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
Gestión de incidentes					
6	Clasificar y priorizar el incidente	Los incidentes serán analizados de acuerdo con el impacto que este genere en la operación y la urgencia con la cual se necesita atender para poder determinar la prioridad. Se procede a clasificar y priorizar el incidente de acuerdo a los criterios definidos contractualmente con el cliente.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
7	Realizar soporte Nivel 1	Después de clasificar el incidente se realizan las validaciones de primer nivel. Si se obtiene la solución se procede a ejecutar el proceso de resolución, se activan los protocolos para atención de servicio remoto o en sitio, ver numeral 4.4 <i>Servicios remotos o en sitio</i> . Durante el proceso de ejecución del incidente se debe documentar el ticket y cargar las evidencias pertinentes que muestren las pruebas y gestión del incidente. Para realizar esta actividad se deben tener en cuenta los ANS establecidos para la gestión de incidentes, de acuerdo a lo definido con el cliente.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
	¿Requiere escalamiento?	SI: Continuar con la actividad 9. NO: Continuar con la actividad 8.	—	—	—
8	Cerrar el caso	Una vez se gestiona la solicitud, se documenta el caso y se cierra el ticket. Fin del procedimiento.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
9	Realizar soporte Nivel 2	El ingeniero de la mesa escala el caso a los ingenieros de la mesa nivel 2.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Sistema	Documento Referencia
		Si se obtiene la solución se procede a ejecutar el proceso de resolución se activan los protocolos para atención de servicio remoto o en sitio, ver numeral 4.4 <i>Servicios remotos o en sitio</i> . Durante el proceso de ejecución del incidente se debe documentar el ticket y cargar las evidencias pertinentes que muestren las pruebas y gestión del incidente. Para realizar esta actividad se deben tener en cuenta los ANS establecidos para la gestión de incidentes, de acuerdo a lo definido con el cliente. Nota 1: En caso de que los ingenieros de la mesa requieran realizar cambios a nivel de la infraestructura como parte de la solución al incidente dirigirse al numeral 4.9.1 <i>Gestión de cambios</i> . Nota 2: ver numeral 4.9 <i>Soporte nivel 2</i> , si no es posible darle solución al incidente en este nivel.	Cliente		
10	Cerrar el caso	Una vez se gestiona la solicitud, se documenta el caso y se cierra el ticket. Fin del procedimiento.	Ingenieros mesa de servicio	Herramienta de gestión casos ITSM	Herramienta de gestión casos ITSM
Actividades periódicas					
11	Realizar mantenimientos preventivos	Esta actividad se activa dependiendo del cliente y el contrato firmado por las partes. Donde aplique realizar mantenimientos preventivos, se elabora un plan de mantenimientos en formato cliente. En dicho plan se especifica la periodicidad que se haya indicado contractualmente, fecha de ejecución, actividades a realizar, oficinas o sedes a intervenir, <i>check list</i> de entrega o formatos establecidos para la entrega, ingenieros encargados, etc. Después de analizar esta información y validar la viabilidad de la planeación de los mantenimientos de acuerdo con los ítems	Ingenieros mesa de servicio Aliados	Correo SharePoint o Drive	PLAN DE MANTENIMIENTOS EN FORMATO CLIENTE Informe de mantenimientos preventivos (Si aplica) Según aplique: FOR-G2-18 ACTA DE MANTENIMIENTO o Acta

Inicio de sesión:

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado"

Código Postal: 110311
Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)
 Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia
 Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



Yeapdata

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Visitas personalizadas

Casos favoritos

Filtros personalizados

🔍

Buscar por caso / asunto

Guardar Filtros

Quitar filtros ✕

REASIGNAR

EXPORTAR

OPCIONES DE COLUMNA

</

Pantalla base de conocimientos

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

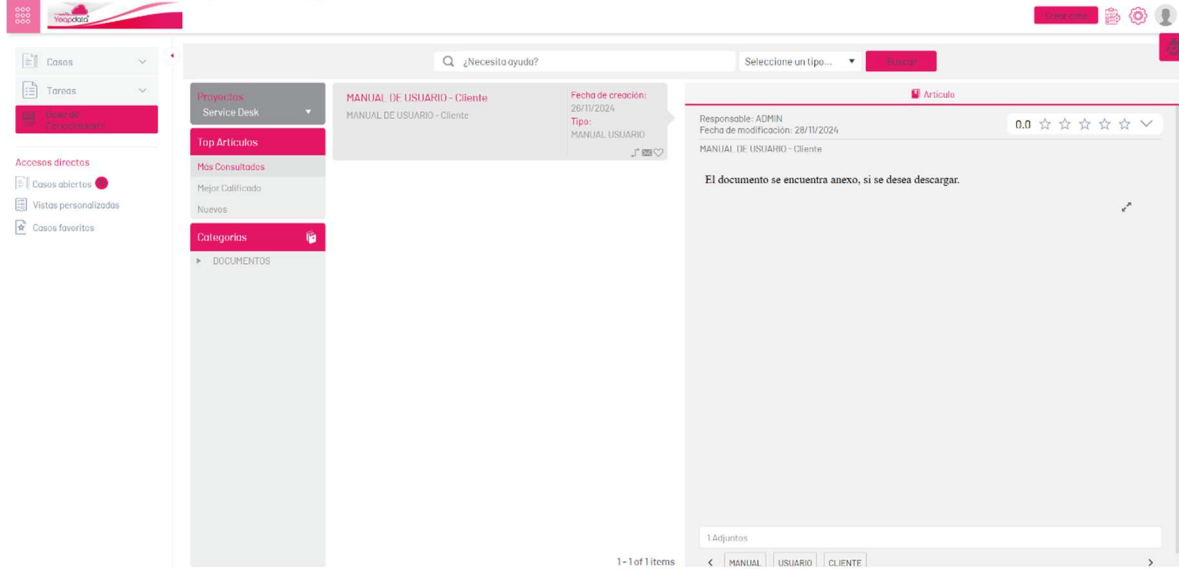
"Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado"

Código Postal: 110311

Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

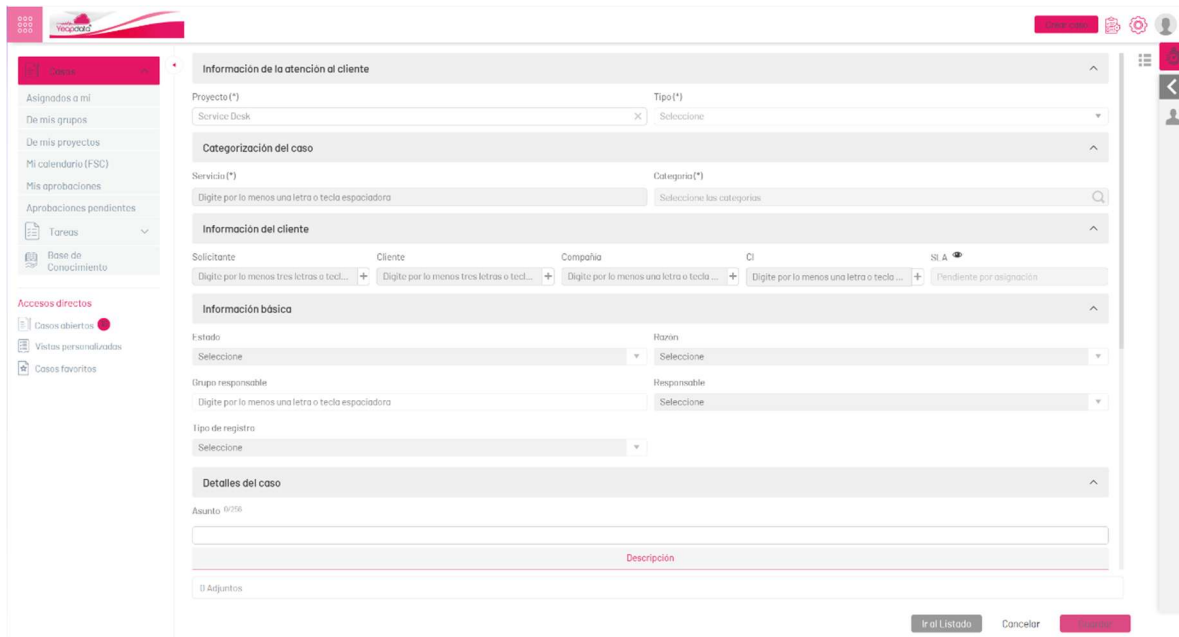
Físico: Carrera 8 No 20 - 56 Piso 1 Ventanilla de Correspondencia

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co



The screenshot shows the ETB portal interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like 'Casos', 'Tareas', and 'Accesos directos'. The main area displays a document titled 'MANUAL DE USUARIO - Cliente' with a rating of 0.0. The document content is mostly blank, with a message 'El documento se encuentra anexo, si se desea descargar.' at the bottom. The top navigation bar includes a search bar and a 'Seleccionar un tipo...' dropdown.

Pantalla crear un caso:



The screenshot shows the 'Crear un caso' form in the ETB portal. The form is divided into several sections: 'Información de la atención al cliente', 'Categorización del caso', 'Información del cliente', 'Información básica', and 'Detalles del caso'. Each section contains various input fields, dropdown menus, and checkboxes for data entry. The 'Información del cliente' section includes fields for 'Solicitante', 'Cliente', 'Compañía', and 'CI'. The 'Información básica' section includes fields for 'Estado', 'Razon', 'Grupo responsable', 'Responsable', and 'Tipo de registro'. The 'Detalles del caso' section includes a large text area for 'Descripción' and a field for 'Adjuntos'.

07-07.7-F-020-v.10

01/08/2025

"Una vez impreso este documento, se considerará documento no controlado"