

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

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. MARCO DE REFERENCIA	3
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	3
5. GENERALIDADES	4
6. TIPOS DE SERVICIOS	4
7. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO	4
8. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	5
9. HORARIO DE ATENCIÓN Y COBERTURA 24/7	5
10. GENERACIÓN DE SOLICITUDES	6
11. SERVICIOS REMOTOS O EN SITIO.....	6
12. ANS (ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO).....	7
13. NIVELES DE PRIORIDAD	8
14. NIVELES DE SOPORTE	8
15. NIVELES DE SOPORTE	9
<i>Cobertura y disponibilidad del soporte</i>	<i>9</i>
16. FLUJO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	9
17. REPORTES Y SEGUIMIENTO	10
18. REPORTES Y SEGUIMIENTO	11
19. DESARROLLO	12
19.1. DIAGRAMA DE FLUJO	12
19.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	13
20. DOCUMENTOS EXTERNOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
21. APROBACIÓN	16
22. CONTROL DE CAMBIOS	16

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir el proceso de escalamiento y atención de la mesa de servicio de soporte técnico. Definir la forma en que se presta el servicio de soporte técnico (mesa de ayuda TI) para la operación del **Centro de Contacto de Urgencias en Salud de la Secretaría Distrital de Salud – SDS**, de conformidad con los compromisos establecidos en el Contrato Interadministrativo 8560392 de 2025 suscrito entre el Fondo Financiero Distrital de Salud y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., se informa que, para efectos de su ejecución, se cuenta con el soporte del aliado estratégico Yeapdata, vinculado al proyecto mediante el contrato CW28311 de 2025 como tercero ETB se acoge a este proceso de mesa de ayuda garantizando:

- Disponibilidad y correcto funcionamiento de las plataformas tecnológicas asociadas al servicio.
- Atención oportuna y efectiva de incidentes y requerimientos.
- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS establecidos en el contrato y en las fichas de indicadores.
- Alineación con las buenas prácticas de gestión de servicios de TI definidas por MinTIC.

2. ALCANCE

Este documento aplica para la gestión de requerimientos e incidentes en las mesas de servicio. Inicia desde la solicitud del usuario, pasando por la identificación del tipo de requerimiento, hasta la gestión y solución de este.

- La mesa de ayuda y soporte técnico de Yeapdata SAS asociada al proyecto Centro de contacto para la atención de urgencia de Bogota-ETB-SDS.
- Las plataformas y componentes bajo responsabilidad del proveedor, entre ellos:
 - Plataforma omnicanal de centro de contacto.
 - Aplicativo SET y módulos asociados (solicitudes, urgencias, incidentes, integraciones).
 - Integraciones con Wolkvox, Línea 123, EAPB y demás aplicaciones asociadas.
 - Infraestructura de red y comunicaciones del servicio (troncales SIP, VPN, canales de datos, etc.) en los puntos definidos contractualmente.
- Todos los usuarios internos del servicio: técnicos de atención, coordinadores, enfermería, personal administrativo vinculado al proyecto y responsables designados por SDS/ETB.

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

No incluye soporte a equipos personales fuera del alcance acordado ni aplicativos no relacionados con la operación del servicio.

3. Marco de referencia

Este protocolo se fundamenta en:

Guía de Dominio de Gestión de Servicios de TI – MinTIC, en lo referente a: arquitectura de servicios, entrega de servicios, garantía y cumplimiento, definición de ANS y operación de mesa de ayuda.

Buenas prácticas ITSM (ITIL / ISO 20000) en gestión de incidentes, solicitudes de servicio y gestión de niveles de servicio.

Contrato suscrito para la prestación del servicio del Centro de Contacto de Urgencias en Salud y sus fichas de indicadores y ANS.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **ANS (Acuerdos de niveles de servicio):** Responsabilidades de Yeapdata como proveedor de servicio de TI frente al cliente.
- **Cambio:** Se refiere a la adición, modificación o eliminación de cualquier servicio o componente de servicio autorizado, planificado o soportado.
- **CMDB (Configuration Management Data Base):** Es la base de datos de la gestión de la Configuración. Incluye la relación e información de todos los CI (ítems de configuración).
- **Incidente:** Cualquier evento que no es parte de la operación normal del servicio y el cual causa o puede causar la interrupción o la reducción de la calidad del servicio.
- **KB – Knowledge Base Management (Base de conocimiento):** Base documental sobre las mejores prácticas para compartir soluciones a los problemas comunes con los usuarios finales, permitiendo encontrar conocimientos auto gestionables antes de contactar a la mesa de servicios o especialistas.
- **Solicitud:** Es usado en forma genérica para describir una variada gama de demandas que realizan los clientes o usuarios a Yeapdata como parte de los acuerdos de servicio firmados

pre acordados o estándares, peticiones en general que hace un usuario solicitando información, asesoramiento, acceso a un servicio de TI, o la inicialización de una clave.

5. GENERALIDADES

La gestión de la mesa de servicio es una parte integral del proceso Gestión de Operación al Cliente de Yeapdata, que comienza tras la implementación. Una vez activada, la mesa de servicio proporciona al cliente los servicios especificados en el alcance de la oferta, conforme al contrato establecido entre las partes.

Yeapdata es una empresa que tiene como misión integrar las mejores y diferentes soluciones en tecnología, según las necesidades de los clientes, las características de cada proyecto no son las mismas. Es por esto por lo que es fundamental tener claro los requerimientos técnicos, los objetivos de cada uno de nuestros clientes, el modelo operativo definido y el alcance de cada proyecto.

6. Tipos de Servicios

De acuerdo con el servicio contratado, las mesas de servicios varían en su alcance, desde la gestión de eventos y monitoreo, servicios de gestión de solicitudes e incidentes, gestión de cambios, hasta servicios de mantenimiento. Todos estos servicios pueden ser prestados ya sea sobre infraestructura implementada por Yeapdata o existente en el cliente.

Yeapdata cuenta con niveles de atención I y II. La estructura y escalamiento entre los niveles de atención de las mesas de servicios depende del contrato con el cliente.

7. Definición del servicio de soporte técnico

El **servicio de soporte técnico** es el conjunto de actividades de:

- **Recepción, registro y seguimiento** de incidentes y requerimientos de servicio relacionados con la plataforma tecnológica del Centro de Contacto.
- **Diagnóstico y resolución** de fallas técnicas en aplicaciones, infraestructura y comunicaciones.
- **Escalamiento** a niveles superiores de soporte y a terceros (fabricantes/proveedores) cuando corresponda.
- **Comunicación permanente** con los usuarios del servicio sobre el estado y cierre de sus casos.

Se presta bajo el modelo de mesa de ayuda centralizada, con niveles de soporte N1, N2 y N3.

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

8. Canales de atención al cliente

- **Herramienta de gestión:** Es el ITSM- Aranda que se utiliza para realizar gestión de servicio las solicitudes, esta es la herramienta es definida para este el cliente.
- **Teams:** Los usuarios contactan por chat al grupo de mesa de servicio donde pueden solicitar servicio técnico o información del estado de una solicitud.
 - Usuario: [soportesds](#)
- **Llamada:** Los usuarios pueden contactar la línea de atención de soporte técnico en la cual los usuarios se pueden contactar o comunicar para realizar la solicitud.
 - Número: # celular pendiente por definir.
 - Uso prioritario para incidentes de alta criticidad (P1 / P2)
- **Correo electrónico de soporte:** Canal de atención disponible 7x24, se deberá indicar solicitud y usuario que requiere la atención.
 - Cuenta: soportesds@yeapdata.com.
 - Uso para incidentes no críticos y requerimientos de servicio.

9. Horario de atención y cobertura 24/7

La mesa de ayuda de soporte técnico opera bajo esquema 24/7/365 como Punto Único de Contacto (PUC) para la recepción, registro, clasificación y atención inicial de todos los incidentes, requerimientos, cambios y problemas asociados al servicio.

Para incidentes críticos (P1–P2) se garantiza atención y gestión continua 24/7/365 hasta su estabilización y cierre.

Para incidentes y requerimientos P3–P4 se garantiza atención inicial 24/7/365 y su gestión de solución se realiza conforme a los tiempos de solución de compromiso definidos en la tabla de ANS, alineados con los indicadores contractuales:

- **Incidentes críticos (Prioridad P1 – P2):**
 - Cobertura: **24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año.**
 - Canal principal: teléfono y teams de tickets.
- **Incidentes y requerimientos no críticos (P3 – P4):**
 - Horario de atención estándar: **lunes a viernes de 7:00 a 19:00** (hora Colombia), excepto festivos.

código Postal: 110311

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

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

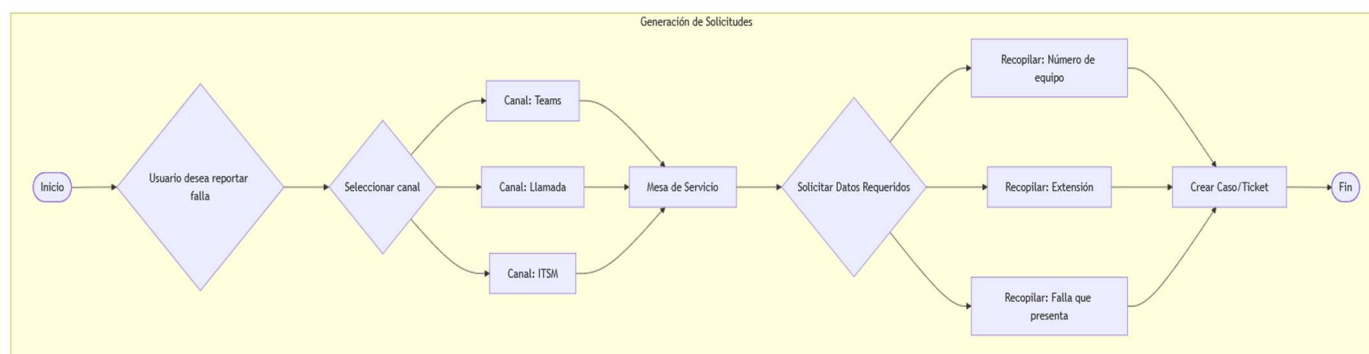
Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

- Fuera de este horario, las solicitudes se reciben y se gestionan a partir de la siguiente ventana hábil, salvo que escalen a P1/P2.

10. Generación de solicitudes

El usuario puede generar solicitudes a la Mesa de Servicio a través de los canales habilitados: Teams, llamada telefónica o la plataforma ITSM. Para que un caso pueda ser registrado correctamente, el usuario debe suministrar la siguiente información mínima:

- Número del equipo, aplicativo, servicio asociado al incidente/requerimiento
- Extensión telefónica
- Descripción detallada de la falla o novedad



11. Servicios remotos o en sitio

Esta actividad se aplica a cualquier requerimiento o incidente de la operación, según el análisis de los ingenieros en cada situación. Se pueden activar las siguientes opciones para la atención de tickets:

- **Servicio Remoto:** Esta actividad se ejecuta desde el punto único de contacto, donde se analiza los diferentes requerimientos de los usuarios y se da la solución sin necesidad de ir a sitio donde se encuentra el usuario, accediendo a los sistemas o plataformas y ejecutando la solución.
- **Servicio en sitio:** Este rol corresponde al grupo de ingenieros, técnicos, aliados encargados de gestionar y resolver requerimientos que necesitan desplazamiento a sitio. Luego de ejecutar la solución el ingeniero o técnico en sitio realiza pruebas con el usuario, y de acuerdo con lo definido con el cliente se procede a realizar alguna de las siguientes opciones definidas por el cliente:

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

- Documentar el ticket en el ITSM; o diligenciar el FOR-G2-01 ACTA SOPORTE SITIO, formato que debe estar firmado por el usuario que atiende el servicio, y alojado en el drive o SharePoint.

12. ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio)

La siguiente tabla de priorización y tiempos de solución de compromiso se encuentra alineada con las Tablas 3 y 4 de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) del contrato SDS–ETB para la mesa de ayuda y los servicios de interoperabilidad

Prioridad	Descripción	Tiempo de solución de compromiso
Crítica	Todos los usuarios y equipos que soportan los canales de atención se encuentran sin disponibilidad del servicio. No es posible utilizar los sistemas que soportan los procesos del negocio.	De inmediato a 30 minutos.
Alta	Cuando una parte significativa del sistema instalado no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades de la operación.	Dentro de 1 hora de reportado el incidente.
Media	Cuando el incidente afecta las operaciones del centro de atención, el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio.	Dentro de las 3 horas de reportado el incidente.
Baja	Cuando no afecta significativamente la funcionalidad del sistema.	Dentro de las 24 horas de reporte el incidente.

La solución Aranda ITSM será entregada en la nube, con una disponibilidad garantizada del 99.5%, y contempla el licenciamiento, instalación, configuración, parametrización, actualización, mantenimiento y soporte.

La disponibilidad del servicio de mesa de ayuda N1 y el cumplimiento global de los ANS de soporte técnico se medirán y reportarán conforme a las metas y parámetros definidos en las fichas de indicadores y acuerdos de niveles de servicio del contrato SDS–ETB.

Yeapdata SAS se compromete a cumplir, como mínimo, las metas establecidas contractualmente y a implementar acciones de mejora cuando se identifiquen desviaciones.

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

13. Niveles de prioridad

Las solicitudes se clasifican en:

- **Incidentes:** interrupción o deterioro de un servicio TI.
- **Requerimientos de servicio:** solicitudes de acceso, información, cambios menores, configuración, etc.

Prioridad	Descripción	Ejemplos
P1 – Crítica	Interrupción total del servicio o impacto muy alto sobre la operación del Centro de Contacto.	Caída general de la plataforma, indisponibilidad de troncales SIP, caída de SET, falla en las derivaciones o desarrollos.
P2 – Alta	Degradación significativa del servicio, afectando a un grupo relevante de usuarios.	Fallas en módulo clave, errores recurrentes que impiden cierre de casos o derivación.
P3 – Media	Incidentes que afectan a un usuario o grupo limitado, con impacto controlado.	Problemas en un puesto específico, error de visualización, fallas de ofimática.
P4 – Baja	Requerimientos de servicio y consultas sin impacto en la continuidad del servicio.	Solicitud de acceso, cambio menor de parametrización, consultas de uso, cambios de usuario o permisos.

14. Niveles de soporte

El servicio se estructura en tres niveles de soporte:

Soporte Nivel 1 (N1) – Mesa de ayuda

- Punto único de contacto (SPOC) para todos los usuarios.
- Actividades principales:
 - Recepción y registro del ticket.
 - Clasificación (tipo, categoría, prioridad).
 - Atención de requerimientos estándar y fallas conocidas (uso de base de conocimiento).
 - Resolución de incidentes simples (configuración básica, restablecimiento de claves, dudas de uso).
 - Escalamiento a N2 cuando no se pueda resolver en el tiempo objetivo.

Soporte Nivel 2 (N2) – Especialistas de aplicación e infraestructura

- Perfil técnico con conocimiento detallado de:

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

- Plataforma omnicanal.
 - Aplicativo SET y módulos asociados.
 - Integraciones y middleware.
 - Infraestructura de servidores y bases de datos.
- Actividades:
 - Análisis técnico avanzado de incidentes.
 - Resolución de errores de configuración, parametrización y componentes de software/hardware.
 - Soporte a procesos de pruebas y paso a producción de cambios menores.
 - Escalamiento a N3/fabricante cuando se requiera.

Soporte Nivel 3 (N3) – Fabricantes / Proveedores especializados

- Soporte avanzado por parte de:
 - Fabricante de la plataforma omnicanal.
 - Fabricante / proveedor del aplicativo SET y/o integraciones.
 - Proveedores de infraestructura de nube / datacenter.
- Actividades:
 - Diagnóstico y corrección de errores de producto.
 - Aplicación de parches, hotfixes, actualizaciones.
 - Acompañamiento en problemas complejos o recurrentes.

15. Niveles de soporte

Cobertura y disponibilidad del soporte

- **Disponibilidad del servicio de mesa de ayuda N1:**
 - Meta: **≥ 99,5% mensual**, en horario comprometido.
- **Cumplimiento global de ANS de soporte técnico:**
 - Meta: **≥ 90%** de los tickets atendidos dentro de los tiempos definidos por prioridad.

16. Flujo de atención de incidentes y requerimientos

1. **Registro**
 - El usuario registra el incidente o requerimiento por cualquiera de los canales autorizados.
 - La herramienta asigna un número de ticket único.
2. **Clasificación y priorización (N1)**
 - Identificación de tipo (incidente / requerimiento).
 - Asignación de categoría y subcategoría.

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

- Definición de prioridad P1–P4 conforme a impacto y urgencia.
- 3. Atención y diagnóstico**
 - N1 realiza diagnóstico inicial y, si es posible, solución inmediata.
 - Si no resuelve, documenta las acciones realizadas y escala a N2.
- 4. Escalamiento (N2 / N3)**
 - N2 analiza el caso, realiza pruebas y gestiona cambios menores si se requieren.
 - Si se identifica causa de producto o requerimiento de fabricante, se escala a N3.
- 5. Comunicación con el usuario**
 - Se mantiene informado al usuario sobre estado, acciones y tiempos estimados.
 - En P1/P2, la comunicación será periódica hasta el cierre o estabilización.
- 6. Cierre del ticket**
 - Una vez resuelto el incidente/requerimiento, se actualiza el registro con: causa raíz (si aplica), solución aplicada y fecha/hora de cierre.
 - Se solicita confirmación de conformidad al usuario o responsable designado.
- 7. Encuesta de satisfacción (cuando aplique)**
 - Para un porcentaje de tickets, se envía encuesta corta para evaluar el servicio de soporte.

17. Reportes y seguimiento

- Reportes mensuales a SDS/ETB que incluirán como mínimo:
 - Número total de tickets por tipo y prioridad.
 - Cumplimiento de ANS de tiempos de respuesta y solución.
 - Principales causas de incidentes y acciones correctivas.
 - Casos P1/P2 y estado de los planes de mejora asociados.
- Reportes extraordinarios en caso de incidentes mayores o interrupciones relevantes del servicio.
- Estos reportes alimentan los procesos de garantía y mejora continua del servicio de TI, conforme al enfoque de MinTIC.
- Tableros de control en tiempo real que permiten evidenciar el estado actual de la mesa de ayuda y el seguimiento de los KPI.

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

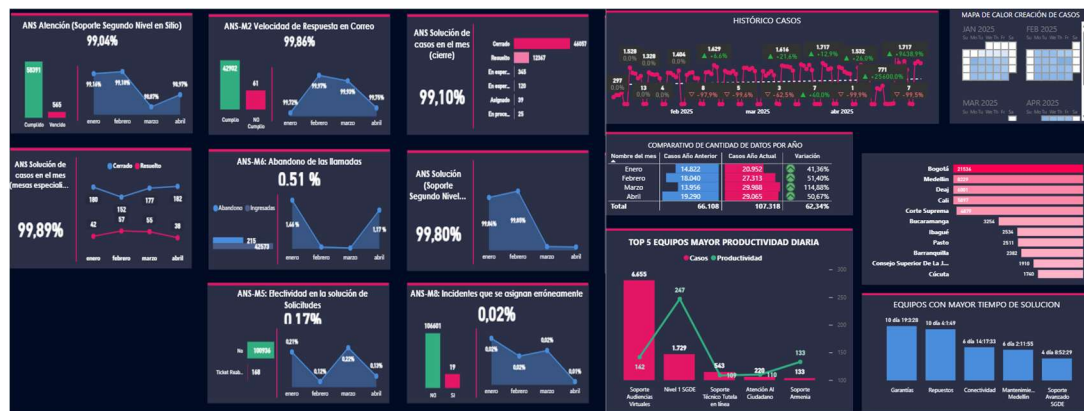


Ilustración ANS

18. Reportes y seguimiento

Yeapdata SAS revisará este protocolo al menos una vez al año o cuando:

- Se modifiquen los ANS del contrato.
- Se incorporen nuevos componentes tecnológicos relevantes.
- Se identifiquen hallazgos de auditoría o eventos mayores que requieran ajustes.

Las mejoras se registrarán y socializarán con SDS/ETB antes de su implementación.

código Postal: 110311

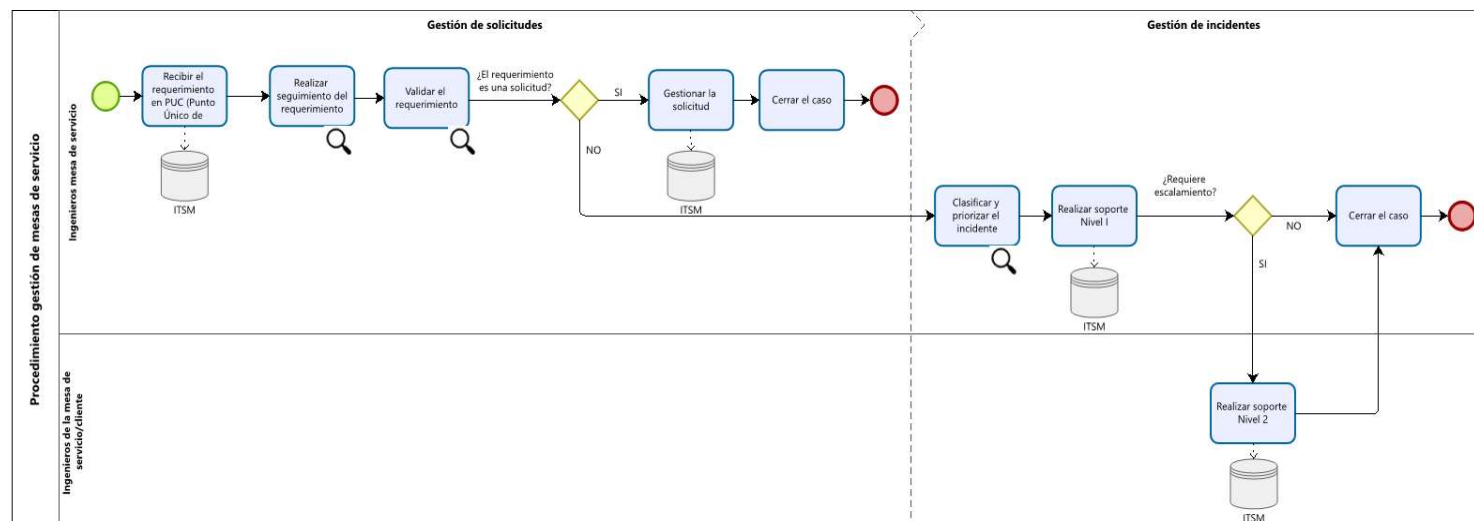
Radicación de trámites administrativos (no PQRS ni solicitudes de servicio)

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

Digital: gestioncorrespondencia@etb.com.co

19. DESARROLLO

19.1. Diagrama de Flujo





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

19.2. 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: • Teams • Llamada • Herramienta de gestión	Registro en la herramienta de gestión ITSM (<i>ticket</i>)
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



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 Q	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



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
		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



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

- NORMA ISO 9001/2015

20. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Marcela Rodríguez	Gerente operación cliente	25/03/2025
	Felipe De León Gómez	Ingeniero amateur	25/03/2025
REVISÓ	Marcela Hernandez	Profesional SIG	25/03/2025
APROBÓ	Jennifer Caicedo	COO	03/2025

21. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DETALLES DE CAMBIOS	FECHA ACTUALIZACIÓN
1	Creación de documento	27/05/2024
2	Se actualizan los siguientes numerales: 4.1 Tipos de servicios 5.1 Diagrama de flujo 5.2 Descripción de actividades: se actualizan las actividades y descripción de actividades para la gestión de solicitudes, incidentes y actividades periódicas. Se incluyen los siguientes numerales: 4.3 canales de atención 4.4 Servicios remotos o en sitio 4.5 ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios) 4.6 Documentación del proceso 4.7 Modificaciones de la infraestructura tecnológica 4.8 Incidente mayor 4.9 Soporte nivel 2 4.9.1 Gestión de cambios	25/03/2025