



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



**Secretaría Administrativa**  
**Grupo de Informática**




## MANUAL DE USUARIO – MODULO DE TICKET RADICACION Y SEGUIMIENTO

Proceso : Modulo de Ticket  
Aplicativo : Radicación y Seguimiento de Ticket  
Fecha Elaboración : Diciembre de 2018  
Autor : Alejandra Morales Ordoñez  
Versión : 1.0

### MENU

- ❖ [Acceso a la Plataforma](#)
- ❖ [Cambio de Contraseña](#)
- ❖ [Reseteo de Contraseña](#)
- ❖ [Radicación y Seguimiento de Ticket](#)
- ❖ [Acuerdo de Niveles de Servicio de Software](#)

### ACCESO A LA PLATAFORMA

Para dar ingreso al proceso de registro de las Resoluciones de las diferentes unidades administrativas; se debe dar ingreso a la plataforma  mediante el link **pisami.ibague.gov.co** Los Exploradores recomendados son Google Chrome  y/o Mozilla  ; con el usuario asignado por el Grupo de Informática y la contraseña respectiva, posterior se presiona el botón de .


Proceso : Modulo de Ticket  
Fecha Elaboración : Diciembre de 2018  
Versión : 1.0

Aplicativo : Radicación y Seguimiento de Ticket  
Autor : Alejandra Morales Ordoñez



## CAMBIO DE CONTRASEÑA

Para realizar el cambio de contraseña se ingresa a:

- ❖ Herramientas
- ❖ Usuarios
- ❖ Cambio de Contraseña, como lo muestra la siguiente gráfica
- ❖ Se debe digitar dos veces la misma contraseña; **“Fácil de recordar”**, la cual debe contener “Mínimo 8 caracteres, letra (s) mayúscula, letra (s) minúsculas y debe ser alfanumérico (Preferiblemente)”
- ❖ Presionar el botón 

**CAMBIO DE CONTRASEÑA**

**DATOS DEL USUARIO**

**Nombre(s) / Apellido(s):**  
NOMBRE FUNCIONARIO

**Entidad Gubernamental:**  
ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE

**Cargo:**  
CARGO FUNCIONARIO

**Correo Electrónico:**



**Nueva contraseña:**

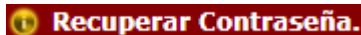
**Confirmar contraseña:**

Administrar Segunda Clave

- ❖ Una vez se realice el cambio, se debe salir de aplicativo e ingresar nuevamente con el mismo usuario y la nueva contraseña

## RESETEO DE CONTRASEÑA

En caso de olvido de la contraseña, se puede recuperar en la página inicial, en la opción



- ❖ Posteriormente muestra una pantalla donde solicita digitar el usuario asignado



## Secretaría Administrativa Grupo de Informática

- ❖ Seguidamente llega al correo reportado al momento de la creación del usuario, los datos de la nueva contraseña para dar acceso al aplicativo, como lo muestra la siguiente imagen:

**INGRESE SU INFORMACIÓN DE ACCESO**

Por favor ingrese su usuario de acceso, la nueva contraseña será enviada por correo electrónico inmediatamente.  
Este es un servicio automático.

Usuario :

( Usted recibira un e-mail que contiene su información de acceso, incluyendo su nueva contraseña).

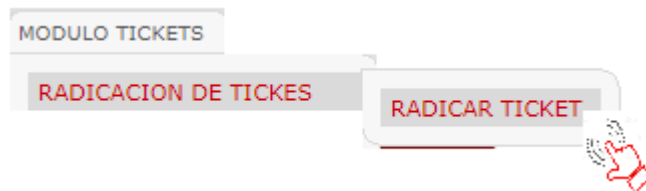
- ❖ **“No olvidar** realizar el cambio”; este llega del correo **SOPORTE GRUPO INFORMATICA.**

## RADICACION Y SEGUIMIENTO DE TICKET



Una vez realizado el ingreso a la plataforma se va al siguiente menú:

- ❖ Módulo de Tickets
- ❖ Radicación de Tickes
- ❖ Radicar Ticket (Como se muestra a continuación)



Una vez seleccionado el menú, muestra el listado de los tickets radicados dentro de la unidad administrativa; donde se relacionan datos como:



**Secretaría Administrativa**  
**Grupo de Informática**

VENTANILLA ÚNICA DE RADICACION DE TICKETS

| ID   | FECHA RADICACION    | ESTADO     | TIPO SOPORTE                     | SOLICITANTE                    | ATENDIDO                           | DESCRIPCION DEL SOPORTE   | CALIF. | COMENTARIOS | EVID. | OPCIONES |
|------|---------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|---|--------|-------------|-------|----------|
| 1365 | 26/02/2019 19:05:52 | FINALIZADO | REQUERIMIENTO DE DESARROLLADORES | WILLIAM ORLANDO BARRETO JUNCA  | MONICA PATRICIA VALBUENA HERNANDEZ | Solicito cambiar el tamaño de un atributo en la tabla "CONTABILIDAD_PISANT"- "CONTA_TEMP_LIBRO_DIARIO" "NOMBRE_CUENTA" a varchar(21120)   |        |             |       |          |
| 1314 | 22/02/2019 14:40:29 | FINALIZADO | AJUSTE DE INFORMACION            | JAVIER ORTIZ RODRIGUEZ         | ERICK TABIAN CARDOSO PADILLA       | Por favor solicitamos verificar y modificar del objeto del contrato No.684-2019 en la plataforma PISANT el cual es PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO EN MATERIA DE SOPORTE Y DESARROLLO DE SOFTWARE DE LA ALCADIA DE IBAGUE   |        |             |       |          |
| 1296 | 21/02/2019 17:17:56 | FINALIZADO | REQUERIMIENTO DE DESARROLLADORES | WILLIAM ORLANDO BARRETO JUNCA  | DORIS GALEANO RODRIGUEZ            | Para solucionar ticketo 1170 y 1199, solicito actualización de datos sobre a Base de Datos en la Tabla PPTO_TM_SALDOS PRESUPUESTALES, de acuerdo a condiciones dadas en documento anexo   |        |             |       |          |
| 1252 | 15/02/2019 10:52:53 | FINALIZADO | AJUSTE DE INFORMACION            | JAVIER ORTIZ RODRIGUEZ         | WILLIAM ORLANDO BARRETO JUNCA      | De manera cordial, me permito informar que desde mi usuario javier.ortiz asignado para el manejo del modulo de presupuesto, no se encuentra habilitada la información correspondiente con los rubros presupuestales asignados a la Secretaría TIC, específicamente unos CDRs que se validaron en febrero 4 en la cual actuaba como ordenadora del gasto la Secretaría Administrativa los cuales ahora al solicitar el RP del contrato no me deja relacionarlo, solicito se revise los permisos a mi usuario por cuanto no encuentro la información correspondiente con los rubros presupuestales asignado a la Secretaría TIC |        |             |       |          |
| 1202 | 04/02/2019 16:43:54 | FINALIZADO | REQUERIMIENTO DE DESARROLLADORES | JOHAN SMITH VALDERRAMA SANCHEZ | ERICK TABIAN CARDOSO PADILLA       | Buena tarde, se solicita la creación de una carpeta en la ruta /var/www/tramites_educacion en el servidor con IP: 10.10.2.13 para poder subir el FRONT-END de los tramites de la SECRETARIA DE EDUCACION, además es necesaria la creación y configuración del subdominio (tramiteseducacion.ibague.gov.co) que apunte a dicha carpeta. Gracias de antemano  |        |             |       |          |

- 1) Fecha y Hora de radicación
- 2) Estado
- 3) Tipo de Soporte
- 4) Funcionario que atiende el requerimiento
- 5) Descripción del soporte
- 6) Calificación
- 7) Comentarios
- 8) Evidencias ()
- 9) Opciones ( Icono donde se visualizan las actuaciones, Opcion para Aclaración de Información, Icono utilizado para calificar y cerrar el soporte ) .

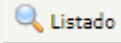
❖ Para **radicar** una solicitud se da click en el icono de


❖ Se debe diligenciar el formulario en su totalidad

- **Tipo de Requerimiento : (\*)** " Escoger una de las opciones del listado "
- **Aplicativo : (\*)** "Seleccionar el modulo sobre el cual se necesita soporte "
- **Descripcion del Soporte** " Se debe narrar cual es el inconveniente presentado, sobre el cual requiere soporte"
- **Documento** " Si se tiene evidencia del inconveniente presentado se debe anexar en esta opción"
- Se debe **INSERTAR REGISTRO**



**Secretaría Administrativa**  
**Grupo de Informática**


- Una vez radicado el soporte, en el icono  se visualiza el mismo.

Cada movimiento o asignación que se realice se ve reflejado en la trazabilidad del mismo, ingresando al icono 

| ACTUACIONES DEL REQUERIMIENTO |                 |                                    |                |  |         |       |         |
|-------------------------------|-----------------|------------------------------------|----------------|--|---------|-------|---------|
| ID                            | FECHA ACTUACION | QUIEN ACTUA                        | TIPO ACTUACION | ACTUACION  | SUS.TER | HORAS | ADJUNTO |
| 4712                          | 2019-02-27      | MONICA PATRICIA VALBUENA HERNANDEZ | 9              | se aplico el id al registro indicado, por favor verificar la inforación  | S       | 0     |         |
| 4711                          | 2019-02-27      | MONICA PATRICIA VALBUENA HERNANDEZ | 1              | Se delega por competencia al funcionario   | N       | 0     |         |
| 0                             | 2019-02-27      | DIEGO ALFREDO ARANGUREN PEREZ      | 0              | se requiere que en la tabla PRED_TM_PAGOS en el id 2046371 en el campo predio_id se debe colocar 85798. debido a que en la migración este campo no se paso y esta asi en TAO | N       | 0     |         |

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros

Anterior 1 Siguiente

Una vez solucionado el soporte, por parte del funcionario reportante se debe realizar la calificación del mismo ingresando al icono 

- Allí se debe **Calificación del Ticket : (\*)** seleccionando una de las opciones del listado y en el campo de **Justificación** se coloca la observación del servicio prestado y se

**ACTUALIZAR REGISTRO**

**ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO DE SOFTWARE**

La mesa de ayuda es el punto central de contacto con los diferentes usuarios para reportar y administrar los incidentes, requerimientos o problemas presentados en la ejecución y funcionalidad de las diferentes plataformas usadas en la entidad.



**Secretaría Administrativa**  
**Grupo de Informática**

Una vez diligenciado el soporte en el módulo para este fin “**Modulo de Ticket**”, se procede a asignar los mismos de conformidad con la complejidad reportada; esta función es realizada por parte del profesional encargado de la administración de los radicados de dicho módulo. La atención de soporte de incidencias será gestionada en horario de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. – 6:00 p.m. de Lunes a Viernes.

**DEFINICION DE NIVELES DE ATENCION**

| <b>Nivel Atención</b> | <b>Tipo Requerimiento</b>   | <b>Condición</b>   | <b>Tiempo</b>  |
|-----------------------|---|--|--|
| Primer Nivel          | Son las solicitudes reportadas y atendidas por el profesional para este fin. Principalmente son situaciones de soporte funcional que no requieren ser escalados a los desarrolladores encargados de los diferentes módulos, ya que no afectan la operación del módulo reportado y/o suspenden el servicio parcial o totalmente. | Este es atendido por la mesa de ayuda, corresponden a situaciones de soporte funcional o capacitación. Este tipo de incidencia no afecta el servicio total o parcial del sistema en operación. | Hasta 04 horas hábiles después de haber registrado en el ticket en el módulo asignado para este fin. |
| Segundo Nivel         | Son requerimientos atendidos por los profesionales de desarrollo y requieren la intervención de un Ingeniero en el módulo, y/o afectan parcialmente, los procesos no críticos.  | Requieren la intervención del ingeniero asignado para soporte del módulo reportado y afecta parcialmente la operación del aplicativo   | Hasta 8 horas hábiles después de haber registrado el ticket.   |
|                       | Son requerimientos atendidos por el (los) profesional (es) de desarrollo y requiere el rediseño o desarrollo de   | Son generados por el comité de requerimientos de desarrollo y corresponden a una mejora impulsada por un cambio en la normatividad o una mejora  | 5 días hábiles después de la apertura de la solicitud en el módulo para este                         |



**Secretaría Administrativa**  
**Grupo de Informática**

|              |  |   |   |
|--------------|--|---|---|
| Tercer Nivel | nuevas funcionalidades del módulo reportado. | sustancial en el funcionamiento del software, este nivel es atendido por los profesionales encargados del módulo reportado. | fin.<br><br>El tiempo total para el cierre del mismo se establecerá de común acuerdo con la unidad administrativa dueña del proceso, teniendo en cuenta la complejidad del requerimiento. |
|--------------|--|---|---|