



ESTRUCTURA DE PORTAL CENTRO DE SERVICIOS



TIPO DE REPORTE	CATEGORIA DE SERVICIO	PLANTILLA A DILIGENCIAR	SUBCATEGORIA DE SERVICIO
	<p><b>APOYO LOGISTICO</b>  <b>Descripción</b>            Le permite solicitar el apoyo a eventos internos y externos, Traslado de equipos, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>            -Favor diligenciar los campos requeridos *            -Estas solicitudes deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Apoyo evento interno</p> <p>Apoyo evento Externo</p> <p>Traslado de Equipos</p>
	<p><b>CORREO ELECTRÓNICO</b>  <b>Descripción</b>            Ofrecemos a los usuarios atención y apoyo en las solicitudes presentadas sobre sus cuentas de correo corporativo, la solicitud de creación de correo se debe realizar en la opción de USUARIOS, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>            -Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Configuración Correo Electrónico</p> <p>Reglas y Respuestas Automáticas</p> <p>Configuración de Firma de Correo Electrónico</p> <p>Cambio Numero Autenticacion Acceso</p>
	<p><b>TELEFONÍA</b>  <b>Descripción</b>            Ofrecemos a los usuarios atención y apoyo en las solicitudes presentadas respecto a telefonía, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>            -Favor diligenciar los campos requeridos *            -Para cambio de permisos se debe adjuntar el formato "GTE-FT-23 V2 Formato de Creación o Modificación de Usuarios"</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>Datos Adjuntos (Opcional)</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Asignación de Extensión Telefónica</p> <p>Cambio de Permisos Telefonía</p> <p>Configuración de Extensión Telefónica</p>
	<p><b>VIDEO CONFERENCIAS</b>  <b>Descripción</b>            Ofrecemos a los usuarios atención y apoyo en las solicitudes presentadas sobre servicios de conferencias o video conferencias mediante Microsoft Teams, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>            -Favor diligenciar los campos requeridos *            -Se debe especificar Sala, Fecha y Hora del evento</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Configuración de Video Conferencia</p> <p>Solicitud de equipos de Video Conferencia</p> <p>Acompañamiento de Video Conferencia</p>
	<p><b>CERTIFICADO DIGITAL-TOKEN</b>  <b>Descripción</b>            Ofrecemos a los usuarios atención y apoyo en las solicitudes presentadas sobre servicios certificados digitales-TOKEN , Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p>	<p>Asignación TOKEN</p> <p>Configuración TOKEN</p> <p>Actualización Elogic Monitor</p>

<p><b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>											
<p><b>PANDORA-APLICATIVO</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención y apoyo en las solicitudes presentadas sobre servicios de recursos de almacenamiento de grupos en Microsoft Share Point-PANDORA, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *  Estas solicitudes deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1373 248 1661 391" rowspan="4">*Solicitud :</td> <td data-bbox="1661 248 2147 293">Creación de Sitio PANDORA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 293 2147 324">Creación de Biblioteca PANDORA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 324 2147 357">Cambio de Responsable de Sitio PANDORA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 357 2147 391">Eliminación de Sitio PANDORA</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 391 1661 422">*Detalles de Solicitud:</td> <td data-bbox="1661 391 2147 422"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 422 1661 453">*Sede que Reporta:</td> <td data-bbox="1661 422 2147 453"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 453 1661 483">*Contacto Alternativo (N.º Celular)</td> <td data-bbox="1661 453 2147 483"></td> </tr> </table>	*Solicitud :	Creación de Sitio PANDORA	Creación de Biblioteca PANDORA	Cambio de Responsable de Sitio PANDORA	Eliminación de Sitio PANDORA	*Detalles de Solicitud:		*Sede que Reporta:		*Contacto Alternativo (N.º Celular)	
*Solicitud :	Creación de Sitio PANDORA											
	Creación de Biblioteca PANDORA											
	Cambio de Responsable de Sitio PANDORA											
	Eliminación de Sitio PANDORA											
*Detalles de Solicitud:												
*Sede que Reporta:												
*Contacto Alternativo (N.º Celular)												
<p><b>HERRAMIENTAS OFFICE (Teams,Word,Excel,Outlook,etc)</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención y apoyo en las solicitudes presentadas sobre servicios relacionados con las herramientas de ofimática entre estas Microsoft Teams, Word, Excel, Outlook, Power Point, Yammer, Stream, Power BI, Forms, OneDrive, OneNote, Planer y las demás que complementan la suite de Microsoft 365. Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1373 529 1661 672" rowspan="4">*Solicitud :</td> <td data-bbox="1661 529 2147 574">Instalación Microsoft Office 365</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 574 2147 605">Instalación Microsoft Visio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 605 2147 636">Instalación Microsoft Teams</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 636 2147 672">Activación Microsoft Office 365</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 672 1661 703">*Detalles de Solicitud:</td> <td data-bbox="1661 672 2147 703">q</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 703 1661 734">*Sede que Reporta:</td> <td data-bbox="1661 703 2147 734"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 734 1661 764">*Contacto Alternativo (N.º Celular)</td> <td data-bbox="1661 734 2147 764"></td> </tr> </table>	*Solicitud :	Instalación Microsoft Office 365	Instalación Microsoft Visio	Instalación Microsoft Teams	Activación Microsoft Office 365	*Detalles de Solicitud:	q	*Sede que Reporta:		*Contacto Alternativo (N.º Celular)	
*Solicitud :	Instalación Microsoft Office 365											
	Instalación Microsoft Visio											
	Instalación Microsoft Teams											
	Activación Microsoft Office 365											
*Detalles de Solicitud:	q											
*Sede que Reporta:												
*Contacto Alternativo (N.º Celular)												
<p><b>SIGOB-APLICATIVO</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención oportuna en las solicitudes presentadas sobre el sistema de información de administración de correspondencia SIGOB, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1373 810 1661 914" rowspan="2">*Solicitud :</td> <td data-bbox="1661 810 2147 855">Instalación de SIGOB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 855 2147 886">Modificación Permisos SIGOB</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 914 1661 945">*Detalles de Solicitud:</td> <td data-bbox="1661 914 2147 945"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 945 1661 976">*Sede que Reporta:</td> <td data-bbox="1661 945 2147 976"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 976 1661 1006">*Contacto Alternativo (N.º Celular)</td> <td data-bbox="1661 976 2147 1006"></td> </tr> </table>	*Solicitud :	Instalación de SIGOB	Modificación Permisos SIGOB	*Detalles de Solicitud:		*Sede que Reporta:		*Contacto Alternativo (N.º Celular)			
*Solicitud :	Instalación de SIGOB											
	Modificación Permisos SIGOB											
*Detalles de Solicitud:												
*Sede que Reporta:												
*Contacto Alternativo (N.º Celular)												
<p><b>TNS-APLICATIVO</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención oportuna en las solicitudes presentadas sobre el sistema de ERP TNS módulos cliente ACTIVOS-NOMINA, La creación de usuarios o modificación de permisos es administrada por los coordinadores de cada grupo, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1373 1057 1661 1161" rowspan="2">*Solicitud :</td> <td data-bbox="1661 1057 2147 1094">Instalación de TNS Activos Fijos Almacen</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 1094 2147 1131">Instalación de TNS Nomina</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1161 1661 1192">*Detalles de Solicitud:</td> <td data-bbox="1661 1161 2147 1192"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1192 1661 1222">*Sede que Reporta:</td> <td data-bbox="1661 1192 2147 1222"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 1222 1661 1253">*Contacto Alternativo (N.º Celular)</td> <td data-bbox="1661 1222 2147 1253"></td> </tr> </table>	*Solicitud :	Instalación de TNS Activos Fijos Almacen	Instalación de TNS Nomina	*Detalles de Solicitud:		*Sede que Reporta:		*Contacto Alternativo (N.º Celular)			
*Solicitud :	Instalación de TNS Activos Fijos Almacen											
	Instalación de TNS Nomina											
*Detalles de Solicitud:												
*Sede que Reporta:												
*Contacto Alternativo (N.º Celular)												
<p><b>SER-APLICATIVO</b>  <b>Descripción</b></p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1373 1304 1661 1472" rowspan="5">*Solicitud :</td> <td data-bbox="1661 1304 2147 1341">Instalación-Actualización de SER</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 1341 2147 1378">Modificación Permisos SER</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 1378 2147 1416">Configuración Interfaces SER</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 1416 2147 1453">Configuración Calidad Analistas SER</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1661 1453 2147 1472">Incluir Analista a Formato SER</td> </tr> </table>	*Solicitud :	Instalación-Actualización de SER	Modificación Permisos SER	Configuración Interfaces SER	Configuración Calidad Analistas SER	Incluir Analista a Formato SER					
*Solicitud :	Instalación-Actualización de SER											
	Modificación Permisos SER											
	Configuración Interfaces SER											
	Configuración Calidad Analistas SER											
	Incluir Analista a Formato SER											

Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre el sistema de información de Evaluación del Riesgo MODULOS SER-SER COLECTIVOS-SER CERREM, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Especificar el Módulo que requiere (SER-SERCOL-SERCERREM) en el campo detalles de solicitud.
- La solicitud de interfaces por módulos de SER debe ser registrada directamente por delegados, coordinadores o jefes de Área.
- La solicitud de cambio de estado de OT debe ser registrada directamente por delegados, coordinadores o jefes de Área.

Cambio Estado OT SER
Cambio Datos Específicos CERREM SER
Cambio Datos Específicos GVP SER
Cambio Datos Específicos CTRAI SER

\*Detalles de Solicitud:

Datos Adjuntos (Opcional)

\*Sede que Reporta:

\*Contacto Alternativo (N.º Celular)

**SOCRATES-APLICATIVO**

**Descripción**

Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre el aplicativo de seguimiento y cargue de indicadores SOCRATES, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Estas solicitudes deben ser registradas directamente por enlaces de calidad, coordinadores o jefes de Área.

\*Solicitud :

\*Detalles de Solicitud:

Datos Adjuntos (Opcional)

\*Sede que Reporta:

\*Contacto Alternativo (N.º Celular)

Requerimiento Corrección de Datos SOCRATES
Requerimiento Mejoras y Cambios SOCRATES
Solicitud de cambio en Sistema Sócrates
Habilitar acceso a usuario
Deshabilitar acceso a usuario
Cambio configuración a usuario
Reemplazo soporte - Reportes
Reemplazo soporte - Indicadores
Reemplazo soporte - Acciones
Reemplazo soporte - Actividades de Acción
Reemplazo soporte - Detalle actividad periódica
Inactivar Reporte
Eliminar Acción
Cambio de datos en registro
Consulta de datos Líderes, Coordinadores, Enlaces
Consulta de estado registros

**REPORTAR REQUERIMIENTO TECNOLÓGICO (RQ)**

**Descripción**

Es una solicitud realizada por el usuario, frente a una solicitud específica y está sujeto de ser evaluado y priorizado, no afecta directamente las actividades de trabajo .

**Información SLA**

su tiempo de atención de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio, Los tiempos de atención son definidos internamente por los analistas de atención basados en un estándar Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8

**PQRS-APLICATIVO**

**Descripción**

Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre el aplicativo de seguimiento y cargue de indicadores PQRS, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Estas solicitudes deben ser registradas directamente por enlaces de calidad, coordinadores o jefes de Área.

\*Solicitud :

\*Detalles de Solicitud:

Datos Adjuntos (Opcional)

\*Sede que Reporta:

\*Contacto Alternativo (N.º Celular)

Requerimiento Habilitar Acceso Usuario PQRS
Requerimiento de cambio en Sistema PQRS
Requerimiento de modificación de datos PQRS
Requerimiento de eliminación de registro PQRS

<p><b>GEDOC-APLICATIVO</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre el aplicativo GEDOC modulo resoluciones.  <b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *  Estas solicitudes deben ser registradas directamente por la coordinación de CERREM.</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>Datos Adjuntos (Opcional)</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Solicitud cambio GEDOC</p>
<p><b>IMPRESORAS-ESCANER</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre servicios de impresión y escáner de la UNP, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.  <b>Instrucciones</b>  Favor diligenciar los campos requeridos *  -Especificar la ubicación de la impresora o escáner a configurar en el campo detalles de solicitud.  -Estas solicitudes de asignación de impresoras o escáner deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>Datos Adjuntos (Opcional)</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Configuración de Impresora</p> <p>Configuración de Escáner</p> <p>Mantenimiento de Impresora</p> <p>Mantenimiento de Escaner</p>
<p><b>ALMACENAMIENTO EXTRAIBLE (CD,DVD,USB)</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre servicios extracción de información en medios magnéticos como CD,DVD,USB, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente. La responsabilidad de la información grabada en estos elementos es directamente del solicitante.  <b>Instrucciones</b>  -Favor diligenciar los campos requeridos *  -En el campo detalles de la solicitud especifique cantidad de carpetas, archivos y tamaño en disco de la información a grabar.  -Estas solicitudes deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área, indicando el destino final de la información.</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:(especifique cantidad)</p> <p>Datos Adjuntos (Opcional)</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Grabar Informacion en CD/DVD</p> <p>Grabar Informacion en USB</p> <p>Extraer información de CD</p> <p>Extraer información de USB</p>
<p><b>COPIAS DE SEGURIDAD (BACKUP)</b>  <b>Descripción</b>  Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes presentadas sobre servicios de copias de seguridad de la información, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente y para este caso particular dependerán de la cantidad de información a respaldar.  <b>Instrucciones</b>  -Favor diligenciar los campos requeridos *  -Estas solicitudes deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área, indicando el destino final de la información.</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo (N.º Celular)</p>	<p>Traslado Información de Usuarios</p> <p>Backup Usuario Especifico</p> <p>Backup Correo Especifico</p> <p>Backup Recurso Especifico</p>
<p><b>SOLICITUD DE COPIAS Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS (SERVIDOR, EQUIPO IMPRESORA, ESCANER, BUDGETARIO)</b></p>		<p>Asignación o Préstamo Computador</p> <p>Asignación o Préstamo Computador Portátil</p> <p>Asignación o Préstamo Impresora</p> <p>Asignación o Préstamo Escáner</p>

**SOLICITUD DE EQUIPOS Y ELEMENTOS TECNOLOGICOS (PC-TECLADO-MOUSE-IMPRESORAS-ESCANER-DIADEMAS)**

**Descripción**  
Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes de asignación o préstamo de equipos de cómputo, Teclados, Mouse, Impresoras, Escáner, Diadema y Otros, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente y para este caso particular dependerán de validación de STOCK.

**Instrucciones**  
-Favor diligenciar los campos requeridos \*  
-Eas solicitudes de Asignación o Préstamo Computador deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.  
-Eas solicitudes de Asignación o Préstamo Computador Portátil deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.  
-Eas solicitudes de Asignación o Préstamo Impresora deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.  
-Eas solicitudes de Asignación o Préstamo Escáner deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.  
-Eas solicitudes de Asignación Memoria USB deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área.

*Solicitud :	Asignación Teclado
	Asignación Monitor
	Asignación Mouse
	Asignación Diadema
	Asignación Cable de RED
	Asignación Guaya de Seguridad
	Asignación Memoria USB
	Diagnostico Técnico
*Detalles de Solicitud:	
*Sede que Reporta:	
*Contacto Alternativo (N.º Celular)	

**CUENTAS DE USUARIOS (CORREO, SIGOB, SER, GEDOC)**

**Descripción**  
Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes de control de cuentas de usuarios (**Creación, Modificación, Eliminación**), Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas.

**Instrucciones**  
-Favor diligenciar los campos requeridos \*  
-Eas solicitudes de Creación, Modificación o Eliminación USUARIO-CORREO, deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área y diligenciar/adjuntar formato GTE-FT-23 V2 Formato de Creación o Modificación de Usuarios.  
-Eas solicitudes de Creación, Modificación o Eliminación de usuario SIGOB, deben ser registradas directamente por el usuario a crear, En caso de ser una cuenta para grupo deberán ser coordinadores o jefes de Área y diligenciar/adjuntar formato GTE-FT-23 V2 Formato de Creación o Modificación de Usuarios.  
-Eas solicitudes de Creación, Modificación o Eliminación de usuario SER deben ser registradas directamente por coordinadores o jefes de Área. Adicional a esto se debe diligenciar/adjuntar formato de confidencialidad.  
-Eas solicitudes de Creación, Modificación o Eliminación de usuario GEDOC modulo Resoluciones, deben ser registradas directamente la coordinadora de CERREM.

*Solicitud :	Creacion,Modificacion o Eliminación USUARIO-CORREO
	Creacion,Modificacion o Eliminación SIGOB
	Creacion,Modificacion o Eliminación SER
	Creacion,Modificacion o Eliminación GEDOC
	Creacion,Modificacion o Eliminación SOCRATES
	Desbloquear usuario CORREO
	Desbloquear usuario SIGOB
	Desbloquear usuario SER
	Desbloquear usuario GEDOC
	Restablecer Contraseña CORREO
	Restablecer Contraseña SIGOB
	Restablecer Contraseña SER
	Restablecer Contraseña GEDOC
	Restablecer Contraseña SOCRATES
Datos Adjuntos:	
*Detalles de Solicitud:	
*Sede que Reporta:	
*Contacto Alternativo :(N.º Celular)	

**ASESORIA (OFFICE, ONEDRIVE, PANDORA, TEAMS, SIGOB, SER, GEDOC)**

**Descripción**

*Solicitud :	Asesoría CORREO-Aplicativo
	Asesoría PANDORA-Aplicativo
	Asesoría SER-Aplicativo
	Asesoría Microsoft GEDOC-Aplicativo
	Asesoría Microsoft ONEDRIVE
	Asesoría Microsoft TEAMS
	Asesoría OFFIMATICA (Excel-Word-Yammer otros)

	<p>Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes de Asesoría Tecnológicas de los sistemas de la UNP y en general, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente y para este caso particular dependerán de validación de STOCK.</p> <p><b>Instrucciones</b> Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<p>Datos Adjuntos:</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo :(N.º Celular)</p>	<p>Asesoría SOCRATES-Aplicativo</p> <p>Asesoría PQRS-Aplicativo</p> <p>Otras Asesorías</p>
	<p><b>REQUERIMIENTO DE RED</b></p> <p><b>Descripción</b> Ofrecemos a los usuarios atención en las solicitudes de REDES de datos y en general, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente y para este caso particular dependerán de validación de STOCK.</p> <p><b>Instrucciones</b> Favor diligenciar los campos requeridos *</p>	<p>*Solicitud :</p> <p>Datos Adjuntos:</p> <p>*Detalles de Solicitud:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo :(N.º Celular)</p>	<p>Conexión a RED</p> <p>Conexión a RED Inalambrica</p> <p>Requerimiento Punto de RED</p>
	<p><b>INCIDENTE CORREO ELECTRONICO</b></p> <p><b>Descripción</b> Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el servicio de correo electrónico, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.</p> <p><b>Instrucciones</b> -Favor diligenciar los campos requeridos * -Especifique con detalles la falla presentada. Adjunte imagen de la falla (Opcional)</p>	<p>*Reporte Incidencia/Falla :</p> <p>Datos Adjuntos:(Opcional)</p> <p>*Detalles de Incidencia/Falla:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo: (N.º Celular)</p>	<p>Falla Acceso Correo Electronico</p> <p>Falla Acceso Correo Electronico Celular</p> <p>Falla Funcionamiento Correo Electronico</p> <p>Busqueda o Perdida de Correos</p> <p>Correo Sospechoso-Virus</p> <p>Otro Incidente Correo Electronico</p>
	<p><b>INCIDENTE TELEFONIA</b></p> <p><b>Descripción</b> Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el servicio de telefonía, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.</p> <p><b>Instrucciones</b> -Favor diligenciar los campos requeridos * -Especifique con detalles la falla presentada. Adjunte imagen de la falla (Opcional)</p>	<p>*Reporte Incidencia/Falla :</p> <p>Datos Adjuntos:(Opcional)</p> <p>*Detalles de Incidencia/Falla:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo: (N.º Celular)</p>	<p>Falla Extension Telefonica</p> <p>Falla Skype Empresarial</p> <p>Falla Telefono-Diadema</p> <p>Otro Incidente Telefonía</p>
			<p>Falla Equipos Videoconferencia</p>

**INCIDENTE VIDEOCONFERENCIA****Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el servicio de Videoconferencia, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- *favor diligenciar los campos requeridos \**
- *Especifique con detalles la falla presentada.*
- *Adjunte imagen de la falla (Opcional)*

\*Reporte Incidencia/Falla :

Falla Conexión Videoconferencia

Otro Incidente Videoconferencia

Datos Adjuntos:(Opcional)

\*Detalles de Incidencia/Falla:

\*Sede que Reporta:

\*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

**INCIDENTE CERTIFICADO DIGITAL TOKEN****Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el servicio de Certificado Digital -Token, Los tiempos de atención dependen del proveedor.

**Instrucciones**

- *favor diligenciar los campos requeridos \**
- *Especifique con detalles la falla presentada.*
- *Adjunte imagen de la falla (Opcional)*

\*Reporte Incidencia/Falla :

Falla Token

Daño Token

Falla PIN Token

Otro Incidente TOKEN

Datos Adjuntos:(Opcional)

\*Detalles de Incidencia/Falla:

\*Sede que Reporta:

\*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

**INCIDENTE PANDORA-APLICATIVO****Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el aplicativo PANDORA, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- *favor diligenciar los campos requeridos \**
- *Especifique con detalles la falla presentada.*
- *Adjunte imagen de la falla (Opcional)*

\*Reporte Incidencia/Falla :

Falla Sitio PANDORA-Aplicativo

Falla Acceso PANDORA-Aplicativo

Otro Incidente PANDORA-Aplicativo

Datos Adjuntos:(Opcional)

\*Detalles de Incidencia/Falla:

\*Sede que Reporta:

\*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

**INCIDENTE HERRAMIENTAS OFFICE (Teams,Word,Excel,Outlook,etc)****Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas con las herramientas de Office Word, Excel, Teams, Yammer, OneDrive,OneNote,Stream, PowerApp y otras, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- *favor diligenciar los campos requeridos \**
- *Especifique con detalles la falla presentada.*

\*Reporte Incidencia/Falla :

Falla Microsoft Teams-Aplicativo

Falla Microsoft OneDrive-Aplicativo

Falla Microsoft Word-Aplicativo

Falla Microsoft Excel-Aplicativo

Falla Microsoft Forms-Aplicativo

Falla Microsoft Yammer-Aplicativo

Falla Microsoft Stream-Aplicativo

Falla Activación Microsoft Office 365

	<p><i>Especifique con detalles la falla presentada.</i>  <i>Adjunte imagen de la falla (Opcional)</i></p>	<p>Datos Adjuntos:(Opcional)</p> <p>*Detalles de Incidencia/Falla:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo: (N.º Celular)</p>	<p>Otro Incidente Office</p>
<p><b>REPORTAR INCIDENTE TECNOLÓGICO (IN)</b></p> <p><b>Descripción</b>          Es una falla registrada por el usuario, afecta directamente las actividades de trabajo, se consideran de mayor prioridad que las solicitudes, su tiempo de atención de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio.</p> <p><b>Informacion SLA</b>          Los tiempos de atención son definidos internamente por los analistas de atención basados en un estándar Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8</p>	<p><b>INCIDENTE SIGOB-APLICATIVO</b></p> <p><b>Descripción</b>          Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el aplicativo SIGOB, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.</p> <p><b>Instrucciones</b>  <i>-Favor diligenciar los campos requeridos *</i>  <i>-Especifique con detalles la falla presentada.</i>  <i>Adjunte imagen de la falla (Opcional)</i></p>	<p>*Reporte Incidencia/Falla :</p> <p>Datos Adjuntos:(Opcional)</p> <p>*Detalles de Incidencia/Falla:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo: (N.º Celular)</p>	<p>Falla Generacion Documento SIGOB-Applicativo</p> <p>Falla Acceso SIGOB-Applicativo</p> <p>Otro Incidente SIGOB</p>
<p><b>REPORTAR INCIDENTE TECNOLÓGICO (IN)</b></p> <p><b>Descripción</b>          Es una falla registrada por el usuario, afecta directamente las actividades de trabajo, se consideran de mayor prioridad que las solicitudes, su tiempo de atención de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio.</p> <p><b>Informacion SLA</b>          Los tiempos de atención son definidos internamente por los analistas de atención basados en un estándar Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8</p>	<p><b>INCIDENTE SER-APLICATIVO</b></p> <p><b>Descripción</b>          Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el aplicativo SER(Web-Ctrai-Cerrem-Colectivo), Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.</p> <p><b>Instrucciones</b>  <i>-Favor diligenciar los campos requeridos *</i>  <i>-Especifique con detalles la falla y el modulo afectado (Web-Ctrai-Cerrem-Colectivo) presentada.</i>  <i>-Adjunte imagen de la falla (Opcional)</i></p>	<p>*Reporte Incidencia/Falla :</p> <p>Datos Adjuntos:(Opcional)</p> <p>*Detalles de Incidencia/Falla:</p> <p>*Sede que Reporta:</p> <p>*Contacto Alternativo: (N.º Celular)</p>	<p>Falla Proceso SER(Web-Ctrai-Cerrem-Colectivo)</p> <p>Falla Acceso usuario SER(Web-Ctrai-Cerrem-Colectivo)</p> <p>Falla OT no Encontrada Calidad SER</p> <p>Falla Descarga Formato SER</p> <p>Falla Cargue Consentimiento SER</p> <p>Falla Formato SER</p> <p>Falla Plataforma SER</p> <p>Falla Cargue Instrumento SER</p> <p>Reenviar Formato SER</p> <p>Otra Falla SER(Web-Ctrai-Cerrem-Colectivo)</p>
	<p><b>INCIDENTE SOCRATES-APLICATIVO</b></p> <p><b>Descripción</b></p>	<p>*Reporte Incidencia/Falla :</p>	<p>Falla de funcionamiento sistema SOCRATES</p> <p>Falla Acceso Plataforma SOCRATES</p> <p>Otra Falla SOCRATES</p>



Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el aplicativo SOCRATES, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Especifique con detalles la falla presentada.
- Adjunte imagen de la falla (Opcional)

Datos Adjuntos:(Opcional)
*Detalles de Incidencia/Falla:
*Sede que Reporta:
*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

**INCIDENTE PQRS-APLICATIVO**

**Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el aplicativo PQRS, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Especifique con detalles la falla presentada.
- Adjunte imagen de la falla (Opcional)

*Reporte Incidencia/Falla :
Datos Adjuntos:(Opcional)
*Detalles de Incidencia/Falla:
*Sede que Reporta:
*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

Falla de funcionamiento sistema PQRS
Falla Acceso Plataforma PQRS
Otra Falla PQRS

**INCIDENTE GEDOC-APLICATIVO**

**Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas en el aplicativo GEDOC modulo resoluciones, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente.

**Instrucciones**

- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Especifique con detalles la falla presentada.
- Adjunte imagen de la falla (Opcional)

*Reporte Incidencia/Falla :
Datos Adjuntos:(Opcional)
*Detalles de Incidencia/Falla:
*Sede que Reporta:
*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

Falla de funcionamiento GEDOC
Falla Acceso Plataforma GEDOC
Otra Falla GEDOC

**INCIDENTE IMPRESORAS-ESCANER**

**Descripción**

Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas con los servicios de impresión y escaner, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente estos pueden variar dependiendo la gravedad de la falla.

**Instrucciones**

- El suministro Toner debe ser solicitado al grupo de almacen
- Favor diligenciar los campos requeridos \*
- Especifique con detalles la falla presentada.
- Adjunte imagen de la falla (Opcional)

*Reporte Incidencia/Falla :
Datos Adjuntos:(Opcional)
*Detalles de Incidencia/Falla:
*Sede que Reporta:
*Contacto Alternativo: (N.º Celular)

Falla Atasco Impresora
Falla Atasco Escaner
Falla No Imprime
Falla Error Desconocido
Falla Mala Calidad de impresión
Otro Incidente Impresoras-Escaner

	<p><b>INCIDENTE REDES</b></p> <p><b>Descripción</b> Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas con los servicios de Red de datos, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente estos pueden variar dependiendo la gravedad de la falla.</p> <p><b>Instrucciones</b> -El suministro Toner debe ser solicitado al grupo de almacén -Favor diligenciar los campos requeridos * -Especifique con detalles la falla presentada. Adjunte imagen de la falla (Opcional)</p>	*Reporte Incidencia/Falla :	Falla Conexión Internet
			Falla Conexión RED
			Falla Conexión RED Inalambrica
			Falla Cables de RED
			Otro Incidente RED
		Datos Adjuntos:(Opcional)	
	*Detalles de Incidencia/Falla:		
	*Sede que Reporta:		
	*Contacto Alternativo: (N.º Celular)		
	<p><b>INCIDENTE EQUIPOS Y ELEMENTOS TECNOLOGICOS (PC-TECLADO-MOUSE-VIDEOBEAM-DIADEMAS Y OTROS)</b></p> <p><b>Descripción</b> Validamos, diagnosticamos y brindamos solución a los usuarios en las Incidencias/Fallas presentadas con equipos de cómputo, Teclados, Mouse, Impresoras, Escáner, Diadema y Otros, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente estos pueden variar dependiendo la gravedad de la falla.</p> <p><b>Instrucciones</b> -Favor diligenciar los campos requeridos * -Especifique con detalles la falla presentada. Adjunte imagen de la falla (Opcional)</p>	*Reporte Incidencia/Falla :	Falla Mouse
			Falla Teclado
			Falla Monitor
			Falla CPU
			Falla Portatil
Datos Adjuntos:(Opcional)		Falla VideoBeam	
*Detalles de Incidencia/Falla:	Otro Incidente Equipos y Elementos		
*Sede que Reporta:			
*Contacto Alternativo: (N.º Celular)			
<p><b>OTRO TIPO DE INCIDENTE</b></p> <p><b>Descripción</b> Aquí puede reportar otro tipo de incidentes no identificado en las opciones anteriores, Los tiempos de atención son Prioridad Alta 2 Horas, Prioridad Media 4 Horas, Prioridad Baja 8 Horas y son definidos internamente estos pueden variar dependiendo la gravedad de la falla.</p> <p><b>Instrucciones</b> -Favor diligenciar los campos requeridos * -Especifique con detalles la falla presentada. Adjunte imagen de la falla (Opcional)</p>	*Titulo Reporte Incidencia/Falla :	campo texto maximo 25 caracteres	
	Datos Adjuntos:(Opcional)		
	*Detalles de Incidencia/Falla:		
	*Sede que Reporta:		
	*Contacto Alternativo: (N.º Celular)		