

 InderPalmira SERVICIO DEL USUARIO Y LA TRANSICIÓN DEL PUESTO NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
			Elaboración: 12/12/2023	
			Actualización: 01/07/2024	
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A USUARIOS Y ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)		Versión: 03	

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A USUARIOS Y ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS) IMDER PALMIRA

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para brindar soporte técnico a los usuarios de los sistemas de información y servicios digitales del IMDER Palmira, garantizando atención oportuna, eficiente y conforme a niveles de servicio definidos.

2. ALCANCE

Aplica para:

- Usuarios internos (funcionarios)
- Usuarios externos (ciudadanía)
- Sistemas de información (SIDD, correo, web)
- Servicios digitales (PQRS, portal web)

3. RESPONSABLES

Rol	Responsabilidad
Área TIC	Gestión del soporte
Mesa de ayuda	Recepción y registro
Administrador de sistemas	Solución técnica
Líderes de proceso	Validación
Usuario	Reporte de incidentes

4. DEFINICIONES

- **Incidente:** Falla que afecta el servicio
- **Requerimiento:** Solicitud de soporte o servicio
- **SLA / ANS:** Tiempo y condiciones de atención
- **Mesa de ayuda:** Punto de contacto para soporte

5. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE

5.1 Recepción de solicitudes

Los usuarios pueden reportar por:

- Portal PQRS
- Correo institucional (ej. ventanilla única)
- Teléfono o atención directa

 InderPalmira SERVICIO DEL USUARIO Y LA RELACIONES DE ASISTENTES NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A USUARIOS Y ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

5.2 Registro

- Asignación de número de ticket o radicado
- Clasificación del tipo de solicitud:
 - Incidente
 - Requerimiento
 - Consulta

5.3 Clasificación por prioridad

Nivel Descripción

Alta Sistema caído / servicio crítico

Media Fallas parciales

Baja Consultas o solicitudes

5.4 Asignación

- Se asigna al responsable técnico
- Se define tiempo de atención (SLA)

5.5 Atención y solución

- Diagnóstico del problema
- Solución o escalamiento
- Validación con el usuario

5.6 Cierre

- Confirmación de solución
- Registro de cierre
- Documentación del caso

5.7 Seguimiento

- Control de tiempos
- Evaluación de cumplimiento
- Reportes periódicos

6. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS / SLA)

Tiempos de atención

 InderPalmira SERVICIO DEL USUARIO Y LA TRANSFERENCIA DE DATOS NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN		Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
			Elaboración: 12/12/2023	
			Actualización: 01/07/2024	
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A USUARIOS Y ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)		Versión: 03	

Tipo	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Alta	≤ 2 horas	≤ 8 horas
Media	≤ 2 horas	≤ 24 horas
Baja	≤ 24 horas	≤ 3 días

Disponibilidad del servicio

- Sistemas críticos: ≥ 95%
- Servicios digitales: ≥ 95%

Canales de atención

- PQRS
- Correo institucional
- Atención telefónica

Indicadores del SLA

Indicador	Fórmula	Meta
Cumplimiento SLA	Casos atendidos en tiempo / total casos	≥ 95%
Tiempo promedio atención	Tiempo total / N° casos	≤ 24 horas
Satisfacción usuario	Encuestas positivas / total	≥ 90%

7. REGISTROS

- Registro de incidentes (tickets)
- Base de datos de solicitudes
- Reportes SLA
- Encuestas de satisfacción

8. NORMATIVIDAD

- Ley 1341 de 2009 (TIC)
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia)
- Decreto 1078 de 2015
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)
- Política de Gobierno Digital

 InderPalmira SERVICIO DEL USUARIO Y LA TRANSACCIONES DEL USUARIO NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-07	 MUNICIPIO DE PALMIRA
		Elaboración: 12/12/2023	
	PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A USUARIOS Y ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)	Actualización: 01/07/2024	
		Versión: 03	

9. DIAGRAMA RESUMIDO

INICIO



Recepción solicitud



Registro (ticket)



Clasificación



Asignación



Atención



Validación



Cierre



Seguimiento SLA



FIN

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	04/09/2025	Creación del procedimiento



MARIA CRISTINA GRUESO

Directora Administrativa de Desarrollo Institucional