

Ponencia

“Tickets, solución a solicitudes internas”

Presentado por:

Cesar Augusto Rueda Carmona

Lorena Gaviria Pulido

Leidy Johanna Gutiérrez Díaz

Corporación Autónoma Regional de Caldas - CORPOCALDAS

Septiembre de 2022

DETALLE HOJA DE RUTA

- 1. Nombre del proyecto.**
- 2. Ensayo.**
- 3. Descripción de la Problemática Administrativa.**
 - 3.1 Causas.**
 - 3.2. Problema.**
 - 3.3. Consecuencias.**
- 4. Descripción del Proyecto que se presenta como una solución total o parcial al problema descrito.**
 - 4.1. En qué consiste.**
 - 4.2. Cuál es la problemática que ataca.**
 - 4.3. Cuál será la situación esperada una vez implementado el proyecto.**
 - 4.4. Cuáles son los costos de la implementación del proyecto.**
- 5. Justificación del Proyecto.**
- 6. Etapas y duración de la implementación del proyecto.**
 - 6.1. Análisis.**
 - 6.2. Diseño.**
 - 6.3. Ejecución.**
 - 6.4. Evaluación.**
 - 6.5. Comunicación.**
- 7. Descripción de personas o grupos de interés.**
- 8. Beneficios concretos que ofrece el proyecto frente al costo de la implementación del proyecto.**
- 9. Rentabilidad económica y/o Social del Proyecto.**

DESARROLLO DE CONTENIDO

HOJA DE RUTA

1. Nombre del proyecto:

“Tickets, solución a solicitudes internas”

2. Ensayo.

Ir a la vanguardia de los cambios tecnológicos, de adaptarnos a las situaciones que nos han llevado a innovar, cambiar, adoptar acciones, como lo que se ha vivido en los últimos años y acoplarnos a las Políticas del Estado relacionadas con los cambios normativos y al aumento del personal en la entidad que conlleva al incremento de actividades.

Lo anterior, genera situaciones que nos llevan a tener herramientas e implementar acciones para interactuar de forma diferente, óptima, en tiempo real, confiable, directa y continua a como actualmente lo hacemos. Actividades que por ende nos llevan a realizar acciones que pueden considerarse en desorganización, con demoras en la atención, con confusión de los solicitantes, con retrasos en las respuestas, debilidad en la información y ausencias de mediciones de indicadores de resultados y de gestión.

En aras de buscar el mejoramiento continuo de las funciones y acciones de la Corporación y con el intercambio de ideas y puntos de vista de los proponentes de esta ponencia; luego de un análisis de casos puntuales y buscando alternativas que contribuyan a que realmente podamos organizar, estandarizar y direccionar de forma eficiente, eficaz y óptima, llegamos a la búsqueda de cómo podríamos abordar de manera positiva, para dar una respuesta óptima a los requerimientos para el desarrollo de actividades internas de nuestra entidad.

Los requerimientos de los usuarios internos deben también ser importantes para la entidad, puesto que de esto puede depender la realización de las actividades que desarrollen estos usuarios.

En el análisis de todas las situaciones que se presentan llegamos a la conclusión de que la organización debe tener un proceso estandarizado, que sea sencillo de utilizar tanto para los usuarios que lo soliciten como para los encargados de la actividad, organizado, que esté centralizado, que genera acciones óptimas, que genere información confiable, que nos

permita la organización de las actividades de manejo interno como apoyo a las actividades para el desarrollo misional.

Un manejo de tickets (Mesa de ayuda) para solicitudes internas que sea establecido dentro de uno de los aplicativos tecnológicos con los que cuenta la Corporación, como es el aplicativo ALMERA. Una herramienta que sea sencilla de identificar, de solicitar, de manejar, que se dirija al funcionario responsable según el trámite escogido, que sea útil y amigable para todos nuestros usuarios internos y para los funcionarios responsables de atender los requerimientos.

Establecer un procedimiento práctico y funcional, para todo tipo de solicitud interna, parametrizarlo, enlazarlo y especificarlo según las necesidades y actividades de la entidad; de acuerdo con el módulo de tickets (Mesa de ayuda) con el que cuenta ya desarrollado el Software de ALMERA.

Dentro de estas actividades que se identifican en nuestra ponencia, se incluiría atención de solicitudes tales como: solicitud de transporte; solicitud de insumos de papelería; reportes de incidentes de seguridad y salud en el trabajo; solicitudes de actividades de bienestar laboral, solicitudes de soporte de TIC's (área de sistemas), solicitud de actividades en gestión humana; y todo lo demás que se pueda implementar en el transcurso del tiempo y acordes con las posibles necesidades y situaciones que puedan surgir al interior de la entidad.

Es de resaltar, que todas estas actividades se pueden medir, se pueden generar reportes, indicadores de gestión y rastreo de las mismas; lo que nos permite evaluar tiempos de respuestas, solicitudes pendientes de gestionar, justificación de respuestas, toma de decisiones, gestión de cambios y muchas más que nos llevan a organizar y ordenar nuestras actividades y cumplir de manera óptima con lo que nuestros usuarios internos requieran.

3. Descripción de la Problemática Administrativa.

En toda organización se presentan trámites internos y en articulación entre todas sus áreas, por lo que es importante contar con procedimientos que permitan realizar de la mejor manera la atención a estos trámites.

La dualidad en los trámites internos que en la actualidad nuestra corporación genera diariamente, ha presentado confusión entre sus funcionarios, para acceder a los requerimientos que en el cumplimiento de sus funciones administrativas y misionales se requieran, hasta el punto de producir situaciones como repeticiones en las solicitudes para

un solo requerimiento; dilataciones en los tiempos de respuestas; re-procesos y confusión en el personal o las áreas responsables de los trámites.

Esta situación posiblemente se presenta, por la rotación de funcionarios en diferentes puestos de trabajo; el ingreso de nuevos funcionarios y/o la falta de procedimientos relacionados con la realización de los trámites.

Adicionalmente, no se cuenta con actividades definidas de manera puntual tanto para saber qué solicitar ni cómo hacerlo, ni qué funcionario es el encargado de responder o subsanar lo que se solicite; no se cuenta con indicadores de gestión, informes, mediciones, reportes, ni ninguna evidencia de estas actividades, que permitan medir la gestión sobre solicitudes, ya sea por funcionarios y/o por áreas de trabajo en la entidad.

3.1. Causas:

Dentro de las posibles causas que conllevan a que se presente esta situación, se pueden identificar:

3.1.1. Desorden y confusión:

En la Corporación se puede evidenciar que las solicitudes por parte de los usuarios internos se realizan por varios canales de comunicación tales como: de forma personal, por correo electrónico, llamadas telefónicas, formatos preestablecidos de diligenciamiento manual (como la solicitud de papelería, las planillas de solicitud de transporte), mensajes por medio de WhatsApp a números celulares personales de los funcionarios. Así mismo, se ha detectado que los usuarios internos no tienen claro a quién realizar dichas solicitudes, lo cual genera que sean enviadas a funcionarios que no son responsables de solucionar la solicitud y por ende, se genera que algunas no sean atendidas de manera oportuna.

3.1.2. Ausencia de procedimientos:

La entidad dentro el -SGI- Sistema de Gestión Integrado, cuenta con lineamientos establecidos para la ejecución de muchas tareas y actividades que allí se desarrollan en sus diferentes procesos y subprocesos y por parte de algunos funcionarios líderes de subproceso. Pese a la existencia de un Software que se utiliza para estas actividades, el sistema ALMERA y todo enfocado hacia las actividades misionales de la entidad, no se cuenta con un procedimiento específico que le permita al usuario interno establecer información como: cuáles son los funcionarios por proceso o cuáles son las rutas para

encontrar la solución de algún problema, inconveniente o necesidad que esté requiriendo para el desarrollo de sus actividades de nivel interno. Esto genera confusión, re-procesos y demoras en la solución de los mismos.

La Corporación no cuenta con una directriz ni estandarización de actividades en las áreas de trabajo involucradas para la solución de requerimientos internos.

Además, se evidencia que por la falta de procedimientos (ya sea en el SGI o en el las áreas encargadas), la comunicación no es asertiva, no se tiene determinada una línea única de acción en donde se pueda con certeza involucrar a los procesos y subprocesos para dar respuesta a la necesidad y demás condiciones de manera organizada, acertada y sistemática.

3.1.3. Desconocimiento:

El no conocer cómo proceder ante una situación donde se requiera realizar solicitudes y/o reportes a las diferentes áreas y por diferentes situaciones, genera que los funcionarios realicen estas acciones de forma errada y sean dirigidas o direccionadas a las áreas o funcionarios que no corresponden.

Esto genera situaciones como: re-procesos entre las solicitudes; que se corra el riesgo de no ser atendidas; que se puedan presentar demoras en la atención.

3.1.4. Canales diversos para solicitudes:

No se cuenta con una línea o directriz que estandarice este tipo de solicitudes y reportes, por lo que se realizan por varios medios como: correo electrónico, de forma personal, por celular, mensajes de WhatsApp. Esta versatilidad hace que no se tenga un control de acciones realizadas ni se cuente con información puntual al momento de ser requerida.

Muchas veces, incluso se presenta que se realizan estas solicitudes por todos los medios posibles, generando duplicidad en las solicitudes y confusión en los funcionarios encargados.

3.1.5. Rotación constante del personal:

Nuestra entidad por ser del sector público tiene reglamentado su forma de contratación (Carrera Administrativa, provisionalidad, libre nombramiento y remoción, y contratación).

De igual forma, cuenta con una rotación constante de personal, situación que no solo se da de manera externa, sino también interna (encargos, nombramientos por concurso de méritos), generando impactos negativos en el desarrollo de cada uno de los procesos y subprocesos, además, sobrecostos y tiempos adicionales invertidos en procesos de inducción y re-inducción, de manera constante.

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando en la entidad no se cuenta con procedimientos y sistemas establecidos que lleven a la solución de tareas y necesidades, que generen una trazabilidad y seguimiento de las mismas; esto conlleva a que en las diferentes áreas de trabajo, se produzcan re-procesos y tardanzas en la ejecución y solución de tareas directas o indirectas, amenazando el desarrollo efectivo de las labores para las que fueron nombrados; incluso, este tipo de situaciones, pueden generar efectos como: la demora en respuestas de necesidades expuestas y radicadas por los usuarios externos (actividades de enfoque misional).

3.2. Problema:

La formulación del problema de la presente ponencia se estructura de la siguiente manera:

La atención de solicitudes de incidentes, requerimiento y/o necesidades por parte del personal al interior de las organizaciones, se ha venido estructurando dentro de una herramienta automatizada con el fin de tener el control y seguimiento de los mismos. A nivel mundial, el avance por parte tecnológica, ha permitido que las organizaciones diseñen y estructuren un sistema de atención al usuario interno, con el fin de darle mejor tiempo de respuesta, seguimiento y control a los incidentes, requerimientos y/o necesidades.

Este avance tecnológico ha permitido estructurar un sistema de tickets (Mesa de ayuda) que de forma ordenada y organizadas para la atención de los usuarios internos de una organización, permite también la implementación de la política de cero papeles y el exceso de tramitologías al interior de las organizaciones, convirtiéndolas en organizaciones más productivas y ágiles.

Para nuestro país no ha sido ajeno esta incursión tecnológica al interior de las organizaciones públicas, donde ha venido creciendo la implementación de sistemas de tickets (Mesa de ayuda) que dinamizan y le generan un mejor orden y organización de los procesos y procedimientos. No es desconocido que las empresas en nuestro país vienen en ascenso en sus sistemas de gestión, implementando tecnología de punta que van poniéndolas en la vanguardia y niveles internacionales en competitividad y gestión en la funcionalidad al interior de sus procesos.

Nuestra entidad no debe ser ajena a esta evolución tecnológica que a grandes pasos se evidencie su implementación y que la lleve a ser más dinámica y productiva al interior de sus procesos y procedimientos. Es importante y urgente la implementación de un sistema que contribuya con la trazabilidad de los procesos internos de toda la entidad, permitiendo el control y seguimiento de los incidentes, requerimientos y necesidades que día a día se presentan, y también se optimice el tiempo de respuesta que se dé a los usuarios internos de la organización.

El crecimiento de nuestra entidad es claro y evidente tanto con el ingreso de nuevos funcionarios (concurso de méritos, nuevos cargos), contratistas y con todos los planes, programas y proyectos que el entorno la lleva a implementar para su funcionamiento como entidad pública, pero para ello, se requiere que el desarrollo de su funcionalidad esté a la par o al mismo nivel, dando una firmeza y estructura competitiva en el sector. nEn su interior la entidad al dinamizar sus procesos y procedimientos permitirá que sea más productiva, ya que cuenta con el control y el seguimiento de sus incidentes, requerimientos y necesidades de forma efectiva, produciendo indicadores que le permitirán mejor toma de decisiones. Adicionalmente se crea un canal de comunicación organizado que mejora significativamente la productividad en la atención del usuario interno.

Es importante aprender de lo que nos dejó las actividades en los últimos años con los trabajos en virtualidad, nos permitió entender que existen procesos y procedimientos que con ayuda tecnológica podemos dinamizar nuestra labor y tener la mejor funcionalidad en nuestro diario hacer.

3.3. Consecuencias.

3.3.1. Saturación de solicitudes: las cuales se reciben de forma repetitiva la misma solicitud, ya sea por medio de correo electrónico, llamadas, mensajes, memorandos o verbalmente.

3.3.2. Duplicidad de documentos: Se presentan constantemente las mismas solicitudes, lo que genera re-procesos, confusión en quien la realiza los trámites; saturación de archivos.

3.3.3. Falta de claridad de los responsables: Se evidencia que para una solicitud específica, el funcionario lo remite a varias áreas que incluso no tienen nada que ver con lo requerido. O en ocasiones, desconocen quién es el funcionario al que se deben remitir para lo que requieran.

3.3.4. Aumento de los gastos de papelería: Esta situación se presenta con la emisión de planillas de transporte, solicitudes de insumos de almacén y de seguridad y Salud en el trabajo, de auxilios. Esto conlleva implicaciones hacia las directrices de Buen Gobierno de Cero Papel (en los casos que se genere).

3.3.5. Aumento de tramitología: Esta situación se presenta con la emisión de planillas transporte, solicitudes de insumos de almacén y de seguridad; reparaciones locativas; reportes de daños; trámites de asistencia informática TIC's, pasar de un funcionario a otro cuando no se tiene claridad de los responsables; generar manejos diferentes para los mismos casos.

4. Descripción del Proyecto que se presenta como una solución total o parcial al problema descrito.

4.1. En qué consiste:

Permite la incorporación de una estructura de mesa de ayuda, adaptado en el software ALMERA, para el manejo de solicitudes de trámites internos, tales como:

- ✓ Bienes y servicios.
- ✓ Gestión TIC's
- ✓ Seguridad y Salud en el trabajo (Relacionadas con solicitudes de EPP).
- ✓ Comunicaciones.
- ✓ Transportes.
- Esta mesa de ayuda contempla: Control de registros, tiempos, responsables y oportunidad en la respuesta, involucrando la calificación del servicio y permitiendo la identificación oportuna de cuellos de botella o saturación de requerimientos en puntos críticos.

- Definición de roles, actividades, canales de atención y permisos por tipo de solicitud.
- Centralización de necesidades permitiendo la distribución para la atención, solución y respuesta de cada una de las necesidades.
- Vinculación de notificaciones vía correo electrónico que permiten a los usuarios consultar el estado de sus solicitudes sin necesidad de contactar el área de TI, liberando los canales de contacto y agilizando las respuestas en consultas.
- Asociación de áreas, datos de contacto de los solicitantes y evidencias de los soportes.
- Permite la resolución inmediata de solicitudes sin necesidad de surtir cada paso en aquellos casos en que la resolución sea inmediata. Gestión de tickets.
- Generación de reportes, indicadores, tableros para tener control de la oportunidad en el seguimiento en línea de las incidencias registradas y su estado.
- Notificaciones automáticas vía correo electrónico.

Los 5 frentes incluidos dentro de la propuesta contarán con un proceso similar de operación.

1. Registro de Necesidad.

Mesa de ayuda

Documento

Usuario: Almera Estado: Inicio

Identificación

Ubicación *

Servicio *

Nro. Oficina

Telefono / Ext

Tipo *

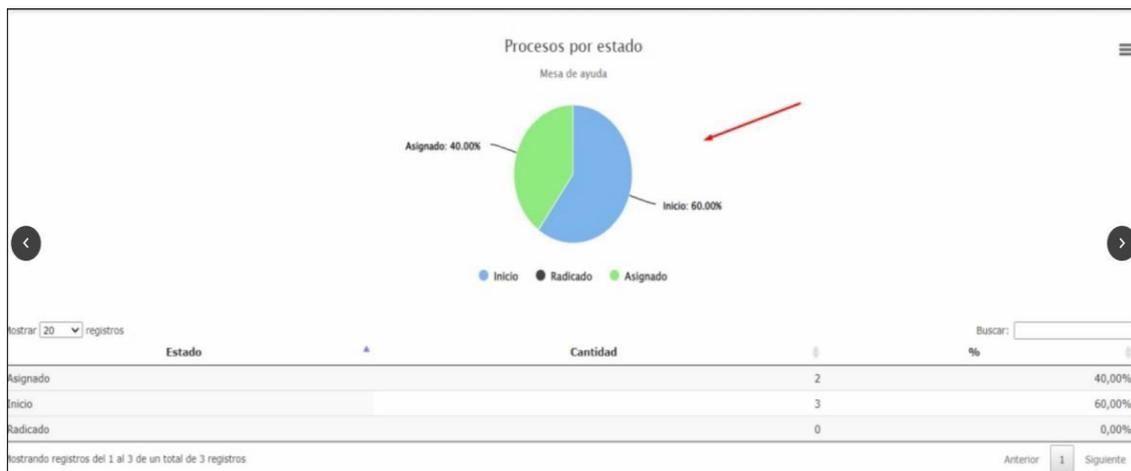
Detalle

Favor detallar la situación que esta afectando el normal funcionamiento de sus labores

Detalle de la Solicitud *

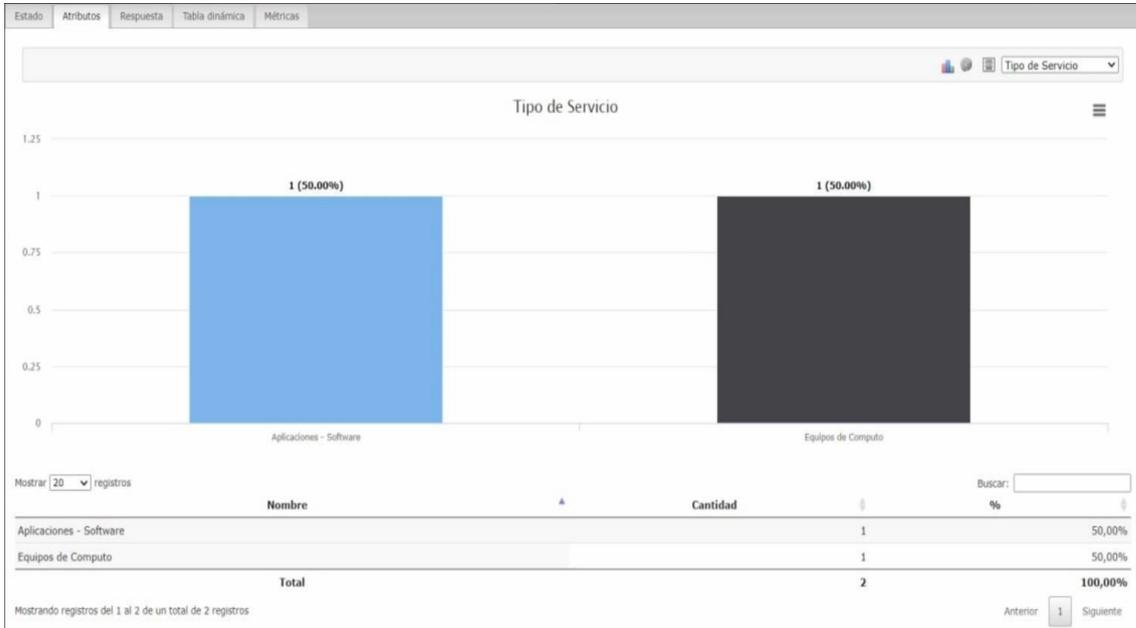
Adjuntos Ninguno archivo selec.
Tamaño máximo: 50 M

2. Teniendo en cuenta las características propias del proceso, ALMERA brindará los indicadores de gestión y oportunidad del mismo.

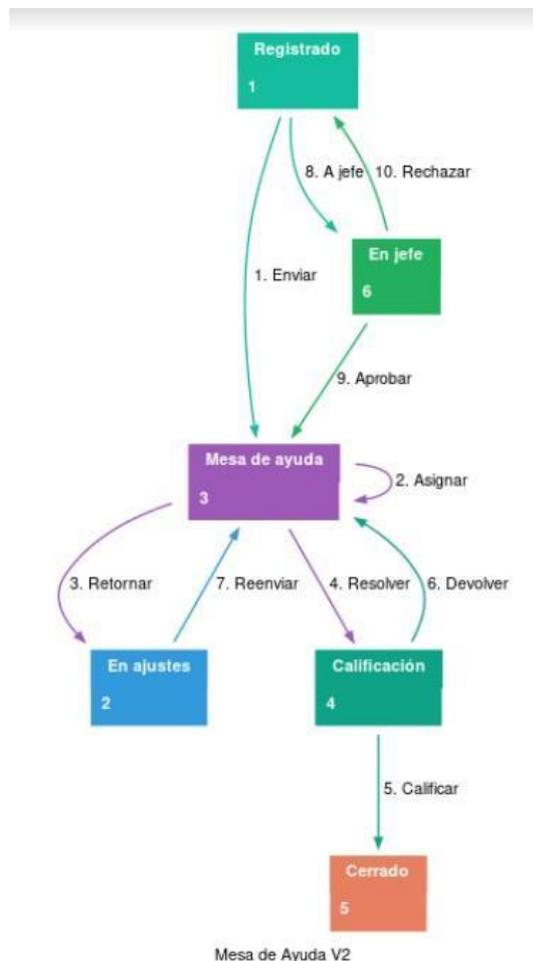


NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - twitter@corpocaldas

3. Métricas de resultados



4. Gestión de ticket (Mesa de ayuda)



NIT: 890803005-2
o. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
+36 Punto de Atención al Usuario
+X 8931180 – atención a usuarios
i - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
corpocaldas@corpocaldas.gov.co
corpocaldas - twitter@corpocaldas

4.2. Cuál es la problemática que ataca.

Una de las principales utilidades que puede proveer un sistema de tickets (Mesa de ayuda) es la detección rápida de problemas. Esto se logra a través de las métricas inteligentes; y el sistema de clasificación por categorías que integra este tipo de software. Con esta herramienta se pueden identificar las causas que promueven la aparición recurrente de ciertos incidentes; así como su correlación con otros problemas archivados en la base de datos.

Otro aspecto de importancia es el mejoramiento de los canales de comunicación, permitiendo la productividad en la atención al usuario interno, la implementación de la política de cero papeles y la eliminación de la tramitología que pueda generarse en la atención al usuario interno.

El mejoramiento de una herramienta estandarizada para el manejo de una cantidad limitada de solicitudes e incidentes que los usuarios internos hacen desde diferentes canales de comunicación, que serán gestionados a través de una sola línea de atención.

4.3. Cuál será la situación esperada una vez implementado el proyecto.

- El sistema tickets (Mesa de ayuda) facilita y organiza la gestión de las necesidades al centralizar esta información en un solo lugar y que sea direccionado a la subdirección y funcionario competente para gestionarlo.
- El sistema de tickets (Mesa de ayuda) también ayuda a comprender las dificultades de los usuarios internos; permitiendo un servicio receptivo y, si corresponde, incluso remoto, teniendo en cuenta que, automatizar las tareas rutinarias y operativas es una forma de evitar que se pierda información, que se gestione en los plazos prudentes según la prioridad de la necesidad y contar con una satisfacción en la atención de este usuario interno.

- Permitir a la entidad buscar la mejora continua en sus procesos.
- El sistema mide el rendimiento de los equipos, áreas, subprocesos, procesos y subdirecciones, así como recopilar datos que ayuden en la toma de decisiones y la mejora continua del departamento.
- Facilitar la comunicación entre los usuarios internos y las funciones que desarrolla en la entidad.
- No hay pérdida de la información y necesidad, no se pierden detalles y se archivan todos los registros en un mismo sistema.
- Priorización de demanda.
- Cuando se enumeran todas las demandas en una herramienta, puede usar características que permiten una fácil priorización, generando una posición desde las más urgentes hacia la más importante.
- El sistema de tickets (Mesa de ayuda) le permite a la alta dirección mantener un mayor control y mejoras en los **indicadores de rendimiento**, que se pueden utilizar como las evaluaciones de desempeño y mejora continua de los subprocesos, procesos y subdirecciones de la entidad.
- El sistema de tickets (Mesa de ayuda), permite identificar las operaciones, procesos y subprocesos que tienen dificultades en su funcionamiento, al identificar tickets (Mesa de ayuda) recurrentes con la misma necesidad.
- El sistema de tickets (Mesa de ayuda), permite la optimización en procesos, sistemas y actividades que apuntan a mejorar los resultados.
- Sobre todo, la información de la base de datos puede reducir los gastos y aumentar la productividad.



- Permite detectar rápidamente fallas: a través de la categorización y las métricas inteligentes que posibilitan la correlación entre problemas anteriores y su recurrencia, es posible identificar los problemas rápidamente.
- Reduce el esfuerzo y los costos: el uso de un sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda) permite fortalecer y elevar la experiencia del cliente interno a través de los diferentes canales. Esto, además de reducir el esfuerzo del cliente interno, puede llevar también a una disminución de los costos por el aumento en el uso de canales más económicos, la automatización y las herramientas de autoservicio.
- Evita re-procesos y omisiones: la asignación inteligente de tareas, automatiza la labor de distribuir los tickets (Mesa de ayuda) entre los agentes, de acuerdo con criterios definidos. De esa manera, siempre hay claridad sobre el responsable y evita la duplicidad o la omisión de tareas.
- Promueve el trabajo en equipo e incrementa la productividad: la comunicación fluida entre el equipo, genera procesos colaborativos y promueve la orientación al logro con un objetivo común. Esto permite aumentar la productividad del equipo y mejorar la experiencia del colaborador.
- Mejora los tiempos de respuesta: el control constante, las notificaciones y las demás funcionalidades de un sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda), genera una reducción en los tiempos de resolución.
- Infiere con información de apoyo que se puede utilizar para toma de decisiones como: indicadores y/o referencia para los planes de compra de insumos por subdirección, relacionada con las solicitudes; medición de incidentes de seguridad y salud en el trabajo; control del uso de vehículos relacionado con las actividades misionales v/r recursos por fuentes de financiación con relación a los funcionarios solicitantes.

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)

4.4. Cuáles son los costos de la implementación del proyecto

Los costos estimados del proyecto están entre \$29.500.000 + IVA \$5.605.000 (Tarifa general del 19%) TOTAL = \$35.105.000 Treinta y cinco millones ciento cinco mil pesos m/cte.

SAAS - Software como Servicio (ARRENDAMIENTO): Implementación del módulo, parametrización, uso por parte de la entidad.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE ALMERA SGI Servicio de uso para 15 usuarios líderes.			
ÍTEM	INVERSIÓN	CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	DESCRIPCIÓN
MESA DE AYUDA	\$29.500.000 + IVA \$5.605.000 = TOTAL \$35.105.000		<ul style="list-style-type: none"> Primer año.
Alimentación automática por medio de Bucket a indicadores de gestión.			<ul style="list-style-type: none"> Servicio de valor agregado. Definición hasta 40 variables de indicadores de gestión provenientes del módulo
CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	Sujeto a disponibilidad de la información y tiempo por parte del cliente. Incluye parametrización y capacitación virtual		
CAPACITACIÓN	Incluido en el Valor de la Configuración y Puesta en marcha. Ver Tabla 1 Punto VI del presente Documento		

NOTA:

- Los valores que se presentan de los módulos corresponden al valor anual.
- Los servicios de parametrización y puesta en marcha e



implementación del módulo se realizarán 100% bajo modalidad virtual.

- Los valores descritos en detalle no incluyen IVA (se calcularía en valores generales).
- La presente propuesta NO incluye migración de información.

5. Justificación del Proyecto.

El día a día de los funcionarios puede llegar a ser bastante caótico y lleno de ocupaciones, no solo por la ejecución de sus tareas y funciones, sino también a que pueden recibir en un mismo día y desde diferentes canales; una enorme cantidad de solicitudes y reportes de incidentes, los cuales, pueden ser urgentes para atender, pero que por la falta de tiempo, los puede llevar a no tener una priorización de los mismo, y no dar una respuesta oportuna, eficiente y asertiva de la necesidad; adicionalmente, se generan solicitudes a diversos funcionarios que no son los encargados de la atención de los mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se crea la necesidad de contar con un sistema de tickets (Mesa de ayuda), que permita un mejor seguimiento de los problemas manifestados por los clientes internos. En pocas palabras, el sistema de tickets (Mesa de ayuda) permite archivar y rastrear cada solicitud; evaluar su prioridad, su nivel de progreso, asignar responsables, generar reportes y mucho más.

Con un Sistema de Tickets (Mesa de ayuda), la entidad podría ser capaz de acceder y gestionar una cantidad ilimitada de solicitudes e incidentes, a través de una sola interfaz.

De esta manera, todos los requerimientos pueden ser asignados al miembro correcto de la misma; para ser atendidos de forma inmediata.

De acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y el autodiagnóstico de Políticas de Gobierno Digital de

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)



MinTIC's y dentro del ejercicio de valoración de la entidad para determinar los aspectos a fortalecer de acuerdo con estas políticas e incluir en los planes de acción de la institución. Para lo cual Corpocaldas ha realizado este autodiagnóstico de acuerdo con los lineamientos del ministerio y lo establecido en MIPG y de acuerdo con los habilitadores y/o, propósitos como el fortalecimiento de la arquitectura empresarial y de la gestión de tecnologías de la información; fortalecimiento de la seguridad y privacidad de la información; servicios digitales de confianza y calidad; procesos seguros y eficientes; tomas de decisiones basadas en datos.

De acuerdo con estos lineamientos, la entidad debe realizar acciones y establecer actividades e integrarlas en los planes de acción, para cumplir con las Políticas del Estado relacionadas con esta actividad. Implementar mesas de ayuda; revisar y validar matriz de riesgo de los procesos; identificar las funcionalidades de la accesibilidad a la información y los trámites.

Hoy en día, gracias a los avances tecnológicos, las organizaciones son capaces de ofrecer a los usuarios sistemas multicanal para que manifiesten sus inquietudes, preguntas o reclamos.

En este contexto, si no se utiliza la herramienta correcta, pueden surgir problemas de trazabilidad; ya que, las solicitudes de los funcionarios y contratistas pueden perderse en estos medios tecnológicos y diversos suministrados y sin clasificar. Lo que trae como resultado, una cantidad importante de incidentes sin resolver y por consiguiente, la insatisfacción del cliente interno.

Con un sistema de Tickets (Mesa de ayuda) por el contrario, los equipos de trabajo de la entidad serían capaces de crear una base de datos completa para gestionar mejor las solicitudes de estos clientes internos. Una de las mayores ventajas que este tipo de herramientas ofrece, es la posibilidad de priorizar aquellos tickets (Mesa de ayuda) con mayor relevancia. Así cada subdirección con sus equipos de trabajo, no tienen porqué preocuparse de resolver todo al mismo tiempo, sino que puede determinar cuál solicitud debe ser respondida más rápido.

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)



Se contempla que este sistema sea integrado con el aplicativo ALMERA, teniendo como ventajas que: cuenta con la información de todos los funcionarios; es un software que manejan y conocen todos los funcionarios; cuentan con un módulo llamado Mesa de Ayuda, en cual hace las funciones relacionadas con la solución de solicitudes internas, como se plantea en esta ponencia; se busca la adaptabilidad por medio de tablas, integración de plantillas, tipos, entre otros, que direccionen no solo una solicitud específica, sino que establezca un diseño estándar por cada solicitud y enlazada de una vez con el funcionario responsable correcto de la atención de dichas solicitudes.

De igual forma, en el Plan de Acción 2020-2023, Corpocaldas determina en el enfoque de:

6 - Contexto Institucional:

6.1. Plataforma estratégica Institucional:

6.1.5 Objetivos Institucionales:

6. Fortalecer la gestión por procesos para aumentar la excelencia en la gestión e incrementar la satisfacción en el servicio a clientes internos y externos.

12. Integrar y desarrollar los sistemas de información.

En nuestra propuesta, hacemos un enfoque direccionado hacia la línea de los ítem 6 y 12 de "Objetivos Institucionales", llevado al mejoramiento continuo de nuestras actividades internas y buscar ir a la vanguardia tecnológica para trámites internos, buscando facilitar, evidenciar, documentar y establecer actividades que nos generen un bien común, tanto para todos los usuarios internos como para la Corporación como actividades de gestión institucional.

6. Etapas y duración de la implementación del proyecto. Las etapas que se van a tener presentes en el proyecto son:

La propuesta se compone de cuatro fases de trabajo, las cuales son descritas en la siguiente tabla.

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)

FASES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO ESTIMADO	ENTREGABLE
I.PARAMETRIZACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	Definición de Roles en el Sistema. Pruebas Técnicas (Ingreso, incorporación con servidor de correos, validaciones de ingreso) Verificación de estructura y parametrización (Con Líder de Implementación)	7 Semanas	Estructura del módulo parametrizada en ALMERÍA SGI.
II.PILOTO FUNCIONAL CON PROCESO EN OPERACIÓN	Se realizará la parametrización de un proceso piloto en su totalidad, para su posterior validación y aprobación por parte del cliente.	1 semanas	Acta de aceptación del piloto funcional.
III. CAPACITACIÓN A USUARIOS	Las capacitaciones serán virtuales y estarán definidas con base en el análisis inicial que se realice para la identificación de roles y permisos sobre cada uno de los módulos contratados del Sistema de Gestión Integral de ALMERA.	A partir de la semana 8	Grupos usuarios, administradores capacitados.

Nota: Los tiempos estarán sujetos a la disponibilidad de información y tiempo de los colaboradores de las instituciones que se involucren dentro del proyecto.

CAPACITACIÓN

Los servicios de capacitación de usuarios y administradores del sistema se realizarán teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

MODELO DE CAPACITACIÓN	NÚMERO DE CAPACITACIONES	ASISTENTES POR GRUPO	DESCRIPCIÓN
USUARIOS ADMINISTRADORES	1	10	Serán los responsables de administrar la solución tecnológica, creando usuarios, administrar, administración de cargos, y en general, todas las funcionalidades que sean implementadas y replicar el conocimiento respecto a la navegación y funcionamiento del aplicativo en los demás funcionarios, resolviendo las dudas de primer nivel que se puedan presentar.

Notas:

- La logística de las capacitaciones debe ser coordinada por el cliente
- La duración aproximada de cada sesión de capacitación es de 2 horas.
- Las capacitaciones adicionales tendrán un valor de \$130.000/hora + IVA y serán concertadas en conjunto con el cliente.

6.1 Análisis (registro de la necesidad):

En esta etapa se evalúa la información básica que tiene el sistema de ALMERA puntualizando la información que es útil para nuestro proyecto, la información que debe tener el sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda) y la manera de integrar para que pueda cumplir con todos los requerimientos de las diferentes solicitudes de los funcionarios de la corporación.

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)



Se resalta que este software ya cuenta con un módulo desarrollado denominado MESA DE AYUDA, que tiene una funcionalidad acorde con lo planteado en esta ponencia para los Tickets (Mesa de ayuda), establecido como mejora en la actividades de planes de mejora continua en la operación del módulo para el SGI (Sistema de Gestión Integrado).

En este análisis se debe tener en cuenta todas las solicitudes que pueden realizar los funcionarios de la Corporación a través del sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda), las personas responsables de dar solución a las diferentes solicitudes, plazos y los productos o entregables para satisfacer las necesidades de los funcionarios. Lo anterior indica, que se deben crear procedimientos para las diferentes solicitudes gestionadas por los funcionarios.

Para la etapa de análisis se debe conformar un grupo compuesto por: ALMERA, el líder de gestión de procesos en la corporación (Subdirección de Planeación Ambiental del Territorio), líderes de subprocesos puntuales y funcionarios del área del subproceso de gestión tecnológica y/o quien tenga la competencia.

El tiempo estimado para la etapa de análisis es de 1 mes, tiempo en el cual se deben definir todas las solicitudes que deban estar en el sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda) y los procesos o procedimientos para atender las diferentes solicitudes.

6.2 Diseño:

Con la información recolectada en la etapa de análisis, se debe realizar un bosquejo del sistema de gestión de ticket, utilizando diagramas de flujo, los cuales permitirán tener una idea clara de las solicitudes de los funcionarios y la forma como se va a dar solución a las mismas. En esta etapa, es vital crear un diccionario de datos con toda la información requerida por el sistema de gestión de ticket (opcional la creación de plantillas). Se realizarán los

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)



indicadores de gestión y oportunidad, acordes con lo obtenido en el diagnóstico inicial, métricas de resultados, gestión de tickets.

El tiempo estimado para esta etapa es de 2 meses, teniendo en cuenta que es acá donde se debe estructurar completamente el sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda).

6.3 Ejecución:

En esta etapa se realiza la materialización del diseño y constituye todas las acciones necesarias para que los funcionarios puedan realizar sus solicitudes a través del sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda), en otras palabras, es llevar a lenguaje de cómputo (codificar) el sistema planteado.

Esta etapa sólo puede ser llevada a cabo por el desarrollador de ALMERA y el tiempo estimado es de 2 meses.

6.4 Evaluación:

Luego de la ejecución o materialización del proyecto, se deben realizar pruebas de escritorio para determinar que la solución cumpla con todos los requerimientos detectados en las etapas de análisis y diseño.

Esta etapa de evaluación debe estar liderada por los creadores de la ponencia pero también deben estar involucrados, el grupo de la etapa de análisis y el desarrollador de sistema de gestión de tickets. (Mesa de ayuda)

La evaluación se puede realizar en aproximadamente 15 días y en caso de existir situaciones que no cumplan con el diseño planteado, deberá informarse el desarrollador con el fin de que realice los ajustes necesarios.

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)



6.5 Comunicación:

Esta etapa corresponde a la socialización al interior de la corporación del sistema de gestión de tickets (Mesa de ayuda), buscando una apropiación de la nueva herramienta por cada uno de los funcionarios.

Esta etapa debe estar liderada por el grupo de Comunicaciones de la corporación, el desarrollador de la herramienta, en compañía del grupo creador de la ponencia.

7. Descripción de personas o grupos de interés. Todos los funcionarios de planta y contratistas de la entidad.

8. Beneficios concretos que ofrece el proyecto frente al costo de la implementación del proyecto.

La implantación de un sistema de tickets (Mesa de ayuda) como herramienta de trabajo para la atención de incidentes y/o solicitudes de nuestros usuarios internos se tendrá los siguientes beneficios.

- ✓ Mejoramiento en las herramientas de comunicación
- ✓ Productividad de los procesos y procedimientos
- ✓ Implementación de la política de cero papeles como aporte a los programas de sostenibilidad de la entidad.
- ✓ Generación de indicadores de productividad, rentabilidad y rendimiento.
- ✓ Orden y organización en la interacción entre los funcionarios.
- ✓ Medición constante.
- ✓ Soluciones acertadas y rápidas de solicitudes de trámites internos.
- ✓ Base para la toma de decisiones relacionadas con la gestión.

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - [twitter@corpocaldas](https://twitter.com/corpocaldas)

9. Rentabilidad económica y/o Social del Proyecto.

Por definición la rentabilidad se refiere específicamente a los “beneficios que puedo obtener o que obtuve en una inversión. La económica, la financiera y la social se distinguen entre sí, es decir, es un buen indicador de desarrollo de mi empresa o emprendimiento”.

Para la presente ponencia la rentabilidad económica y/o social del proyecto se basa en el valor de la inversión del proyecto v/s el costo beneficio reflejado en la productividad de los procesos y procedimientos al interior de la entidad, el ahorro de papelería; la dinámica de la interacción entre los funcionarios de la Corporación para atender sus requerimientos y solicitudes; la organización de la información de manera ordenada y detallada.

Fuentes referencia de consulta:

[https://www.gb-advisors.com/es/sistema-de-tickets_\(Mesa_de_ayuda\)-5-razones-por-las-que-necesitas-invertir-en-uno/](https://www.gb-advisors.com/es/sistema-de-tickets_(Mesa_de_ayuda)-5-razones-por-las-que-necesitas-invertir-en-uno/)

https://corpocaldas2022.blob.core.windows.net/webadmin/file_PlandeAc_B4E3SHRP.pdf

NIT: 890803005-2
Calle 21 No. 23-22 Edificio Atlas Manizales
Teléfono: (6) 884 14 09
Carrera 24 # 19-36 Punto de Atención al Usuario
PBX 8931180 – atención a usuarios
Código Postal 170006 - Línea Verde: 01 8000 96 88 13
www.corpocaldas.gov.co - corpocaldas@corpocaldas.gov.co
www.facebook.com/corpocaldas - twitter@corpocaldas