



PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE SOLICITUDES A LA MESA DE SERVICIOS

Portal Cliente

Contenido

1. ¿Como solicitar soporte técnico en la mesa de servicios?	2
2. Registro de Solicitud	2
2.2. Registrar Caso	3
2.3. Visualizar Casos	4
2.4. Artículos	4
3. Horario de Atención	5
4. Encuesta de Satisfacción Atención del Servicio	5
4.1. Notificación	5
4.2. Encuesta	6

1. ¿Como solicitar soporte técnico en la mesa de servicios?

1.1. Registre todas sus solicitudes a través de la **INTRANET CORPORATIVA** de la Secretaria de Desarrollo Económico Sección “Herramientas – Mesas de Ayuda SDDE”:



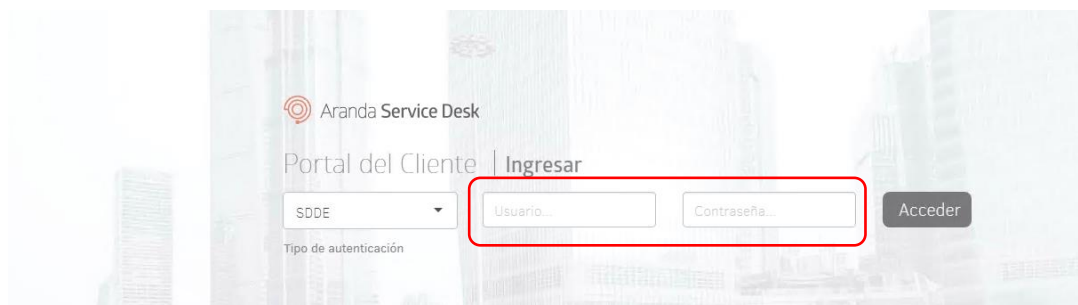
1.2. Luego, en la sección mesas de ayuda de clic sobre “Soporte Técnico”, este enlace lo redireccionará a la plataforma de Aranda Service Desk donde podrá registrar su solicitud.

Mesas de Ayuda SDDE

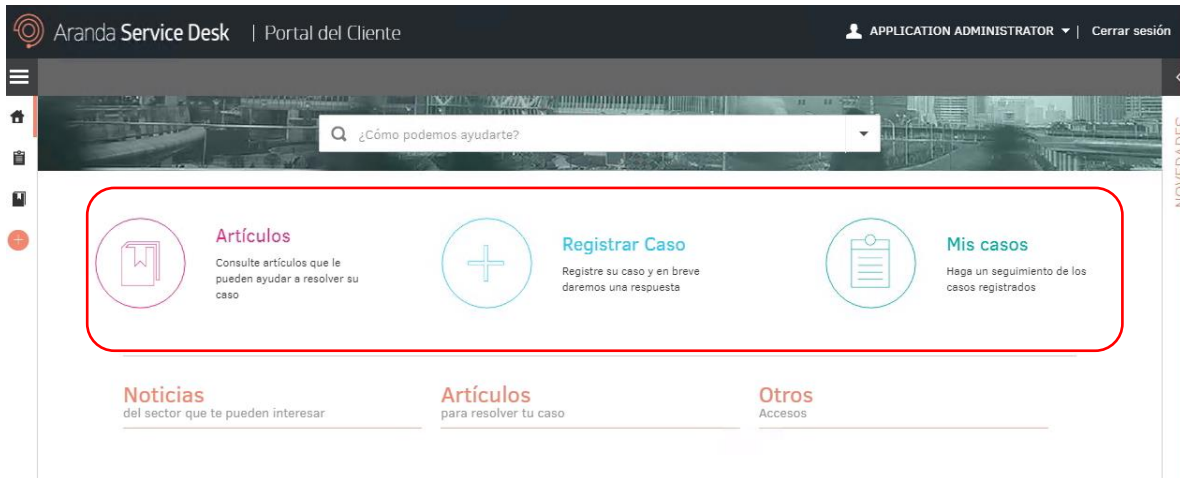


2. Registro de Solicitud

Después de dar clic sobre “Soporte Técnico”, aparecerá el siguiente pantallazo donde se debe ingresar el usuario y la contraseña de dominio asignada, enseguida damos clic en “Acceder”:

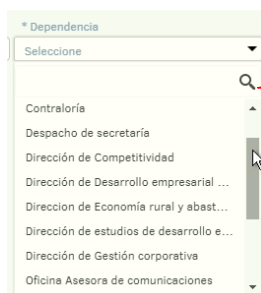
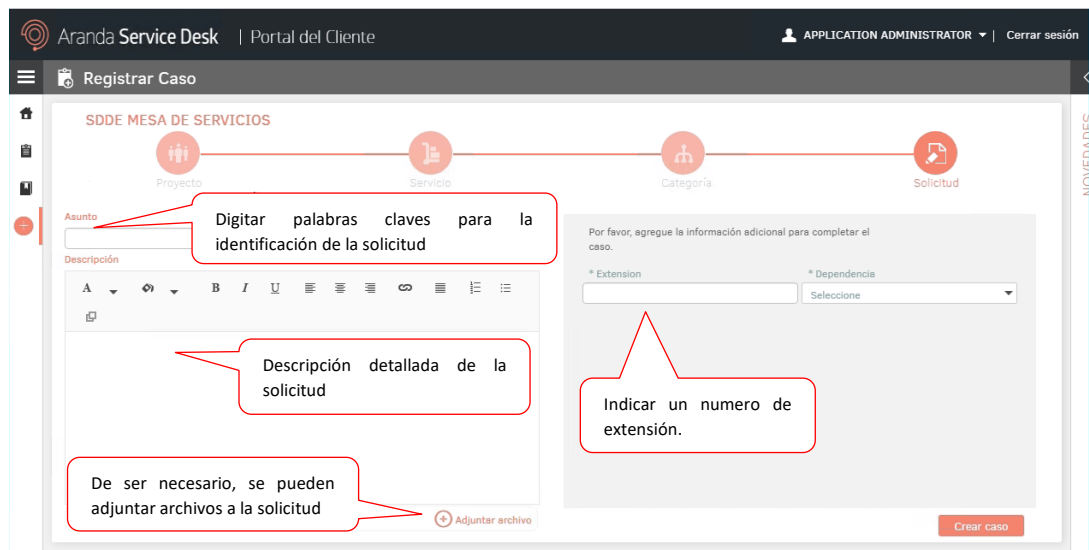


2.1. Una vez ingresado nos mostrara las diferentes opciones que se tiene



2.2. Registrar Caso

Aquí se realizará el registro de sus solicitudes.

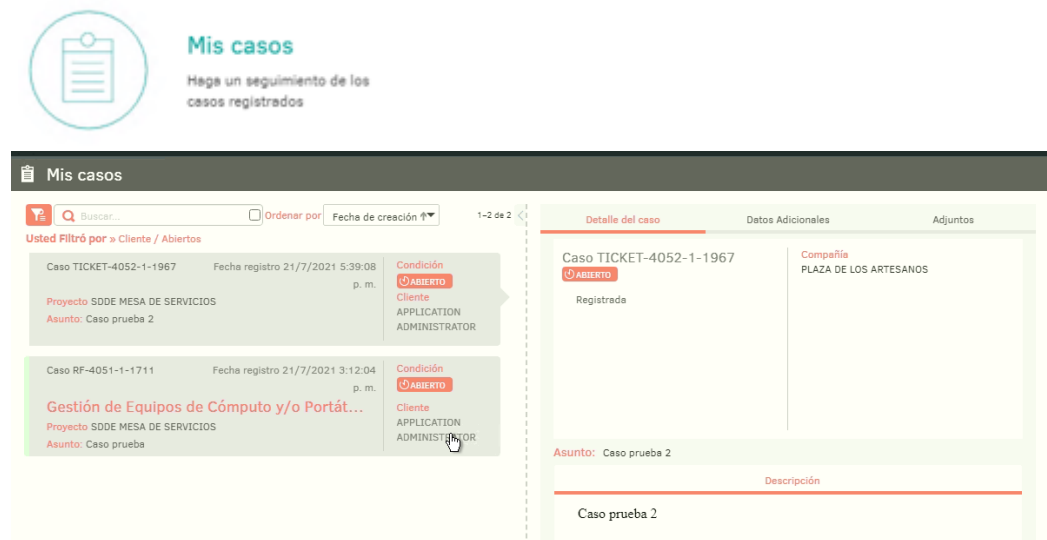


Por último, damos clic en el botón **Crear caso** , en seguida nos aparecerá una barra en color verde indicando el número de solicitud creada.



2.3. Visualizar Casos

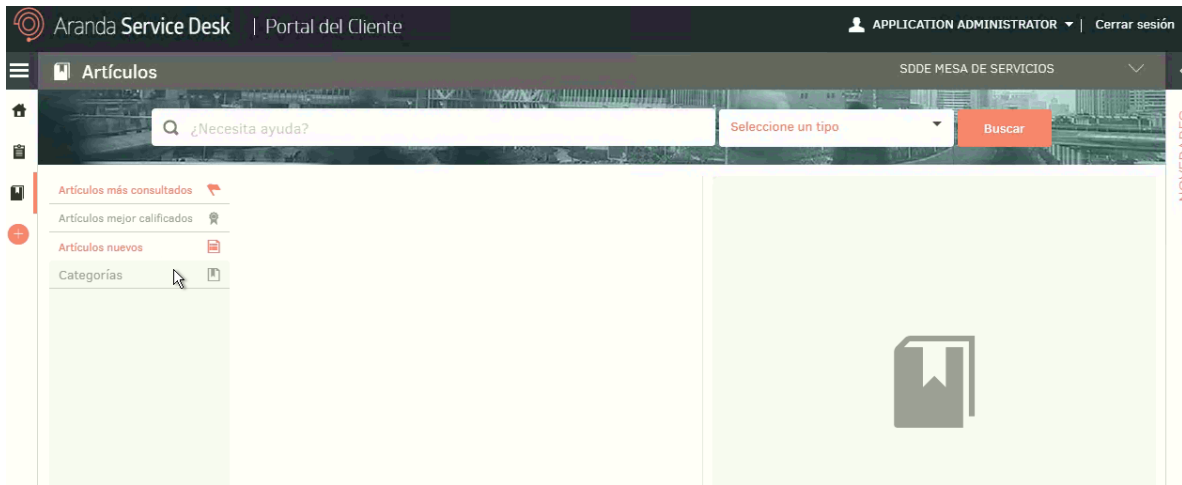
Una vez creado el caso nos direccionara al siguiente pantallazo donde nos mostrara los casos que hemos creado y su estado, también se puede ingresar desde el botón del menú principal



2.4. Artículos

Desde el portal del cliente se pueden consultar los artículos que sirven como base de conocimiento, donde se cargaran manuales y procedimientos para mejorar la autogestión de solicitudes recurrentes y que su solución está al alcance del usuario. Se puede ingresar desde el botón del menú principal:





3. Horario de Atención

El horario establecido para la atención de la mesa de servicio es de Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 PM.

4. Encuesta de Satisfacción Atención del Servicio

4.1. Notificación

Una vez se dé solución a su solicitud por parte de la mesa de servicio, llegara a su correo una notificación donde se describe detalladamente la solución brindada:

El incidente No. 374 ha sido solucionado.



Externo



Recibidos x

Se indica el tipo y número de caso y su estado.

mesadeayuda@desarrolloeconomico.gov.co <mesadea... 11:21 (hace 7 minutos)
para mí ▾

Estimado(a) Usuario(a):

Le informamos que el Incidente No. 374 ha sido solucionado.

Descripción del Caso:

Caso prueba Admin

Solución Brindada a la solicitud:

Solucion Caso prueba Admin

Archivos Adjuntos

Fecha de Solución: Jul 22 2021 11:26AM

Con el fin de evaluar la calidad del servicio, lo invitamos a responder la encuesta de satisfacción por favor haga click [Aquí](#).

Al dar clic en "Aquí", se abrirá la encuesta de satisfacción.

"Le recordamos la importancia de responder la encuesta de servicio. Hacerlo nos ayuda a conocer e identificar el nivel de su satisfacción con nuestro servicio ofrecido, permitiéndonos mejorar el mismo"

Cordial Saludo,
MESA DE SERVICIO

4.2. Encuesta

Después de dar clic al link indicado en el correo se abrirá la siguiente encuesta, la cual se solicita calificar el grado de satisfacción frente a la atención de la solicitud registrada, teniendo en cuenta que 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo:

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Encuesta de satisfacción TI

Califique su grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo. ¡MUCHAS GRACIAS!

Código del caso:

IM-4056-1-374

Asunto:

Caso prueba Admin

VER DETALLE

01

¿La atención brindada a su caso resolvió su solicitud? *

Si

No

02

¿En términos generales, como califica la solución dada a su solicitud? *

★ ★ ★ ★ ★ 0

03

¿Considera usted que el tiempo de solución a su solicitud fue? *

★ ★ ★ ★ ★ 0

04

¿Cómo califica la disposición y actitud del personal que lo atendió?

★ ★ ★ ★ ★ 0

05

En cuanto a satisfacción, ¿Cómo califica el servicio recibido? *

★ ★ ★ ★ ★ 0

06

¿Autoriza el cierre del caso? *

Si

No

07

Tiene usted algún comentario adicional o algunas sugerencias sobre nuestro servicio:

Enviar Encuesta