

HERRAMIENTA MESA DE SERVICIOS - SDDE



SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO



MANUAL DE USUARIO

Versión 1

Agosto de 2025

TABLA DE CONTENIDO

1	MANUAL DE USUARIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN MESA DE SERVICIOS - SDDE	4
1.1	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	4
2	MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA MESA DE SERVICIO - SDDE: FUNCIONALIDADES	4
2.1	ACCESO MESA DE SERVICIOS SDDE.....	4
2.2	REGISTRO SOLICITUD DE SERVICIO	5
2.3	SEGUIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO GENERADO.....	8
2.4	SOLUCIÓN CASO REGISTRADO.....	9
2.5	HISTORIAL CASOS REGISTRADOS.....	10

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Ingreso herramienta mesa de servicios – SDDE.	5
Figura 2: Seleccione el área de su solicitud.	5
Figura 3: Seleccione el tipo de soporte.	6
Figura 4: Seleccione la categoría que requiere soporte.	6
Figura 5: Seleccione la subcategoría.	6
Figura 6: Registro de la solicitud en el formulario establecido en la subcategoría.	7
Figura 7: Envío notificación del caso registrado vía correo electrónico	7
Figura 8: Seguimiento solicitudes registradas.	8
Figura 9: Seguimiento del caso registrado.	8
Figura 10: Trazabilidad de la gestión del servicio consultado.	8
Figura 11: Notificación de seguimiento caso vía correo electrónico.	9
Figura 12: Aprobación del caso solucionado.	9
Figura 13: Notificación servicio solucionado correo electrónico.	10
Figura 14: Historial de los casos registrados.	10

1 MANUAL DE USUARIO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN MESA DE SERVICIOS - SDDE

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

La herramienta de mesa de servicios – SDDE, es una solución de gestión de servicios de código abierto y distribuido bajo licencia GPL llamada GLPI, la cual nos permite gestionar los requerimientos, incidentes, problemas y gestión de cambios con base en el marco de referencia ITIL, atendiendo de manera oportuna, eficiente y con alta calidad los servicios que son registrados por los funcionarios contratistas y de planta de la entidad, mediante acuerdos de nivel de servicios ANS.

Esta herramienta se integra al directorio activo como método de autenticación a los usuarios, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Asimismo, se canalizan todos los incidentes y requerimientos registrados por los usuarios, permitiendo la atención y seguimiento, brindando una solución definitiva a sus solicitudes en busca de la mejora continua. De igual manera, permite establecer un único punto de contacto, para la atención de las necesidades de los usuarios en cuanto a la recepción, registro, análisis, solución, escalamiento, seguimiento y cierre de las solicitudes.

2 MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA MESA DE SERVICIO - SDDE: FUNCIONALIDADES

La herramienta de mesa de servicios – SDDE, permite gestionar los servicios de asistencia técnica registrados por los funcionarios contratistas y de planta de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

2.1 ACCESO MESA DE SERVICIOS SDDE

La herramienta de mesa de servicios – SDDE, es accesible desde cualquier navegador web, (Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera y Microsoft Edge).

- ✓ El usuario ingresa en la dirección web: <https://mesadeservicios.desarrolloeconomico.gov.co/glpi/index.php>
- ✓ El sistema presenta la pantalla de acceso a la herramienta de mesa de servicios – SDDE.
- ✓ El usuario y contraseña corresponde a las credenciales de ingreso a los equipos en propiedad de la entidad y/o GESDOC. **Nota: Para acceder a la herramienta es necesario estar registrado en el directorio activo y tener activa la cuenta.**

Manual Usuario Herramienta Mesa de
Servicios - SDDE

Figura 1: Ingreso herramienta mesa de servicios – SDDE.

Fuente: Elaboración propia.

2.2 REGISTRO SOLICITUD DE SERVICIO

- ✓ Una vez autenticado se selecciona la dependencia a la cual va dirigida su solicitud.

Figura 2: Seleccione el área de su solicitud.

Fuente: Elaboración propia.

Manual Usuario Herramienta Mesa de
Servicios - SDDE

- ✓ Selección del tipo de solicitud, para este caso Informática y Sistemas, que se encuentra dividida por (4) cuatro tipos de solicitudes de servicios.

Figura 3: Seleccione el tipo de soporte.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4: Seleccione la categoría que requiere soporte.

- ✓ Una vez seleccionada el tipo de solicitud, se selecciona la categoría que requiere soporte.



Fuente: Elaboración propia.

- ✓ Una vez seleccionada la categoría, se selecciona la subcategoría que requiere soporte

Figura 5: Seleccione la subcategoría.

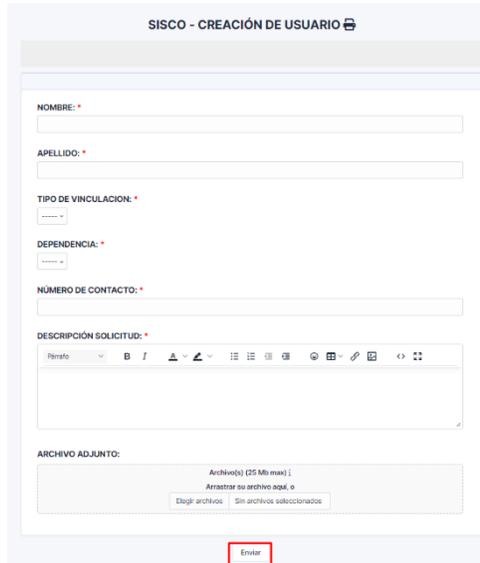


Fuente: Elaboración propia.

Manual Usuario Herramienta Mesa de Servicios - SDDE

- ✓ Se diligencia el formulario con la información solicitada en cada uno de los campos y posteriormente se da clic en enviar.

Figura 6: Registro de la solicitud en el formulario establecido en la subcategoría.



Fuente: Elaboración propia.

- ✓ Una vez registrado el formulario la herramienta envía la notificación de creación del caso al correo electrónico del usuario solicitante.

Figura 7: Envío notificación del caso registrado vía correo electrónico

[GLPI #0000132] 0000132 SISCO - INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN Recibidos x

Mesa de Servicios <mesadeayuda@desarrolloeconomico.gov.co>
para mí ▼

MESA DE SERVICIOS - SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Estimado(a):
Avenida Yossa Jonathan Alexander

Se ha registrado el siguiente caso:

Solicitud:	SISCO - INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN
Descripción:	<p>Datos del formulario</p> <p>MESA DE SERVICIOS - SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>1) NOMBRE: : Fabian 2) APELLIDO: : Molano Novoa 3) DEPARTAMENTO: : DESPACHO DE SECRETARIA 4) NÚMERO DE CONTACTO: : 3025989425 5) DESCRIPCIÓN SOLICITUD: : Cordial Saludo Atendiendo el asunto en referencia, agradezco de su valiosa ayuda en la creación del usuario para SISCO. 6) ADJUNTO: : Documento no adjuntado</p>
Número de Registro	0000132

Su caso pronto será atendido, gracias por usar la Mesa de Servicios.



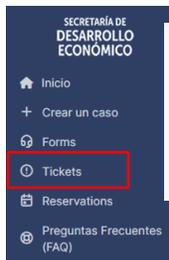
Fuente: Elaboración propia.

2.3 SEGUIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIO GENERADO

La herramienta permite visualizar el estado de los servicios y de esta manera hacer seguimiento de los mismos.

- ✓ En la barra de tareas ubicada en la parte izquierda seleccionamos el menú "Tickets".
- ✓ Posteriormente se listan todos los servicios que fueron registrados con la siguiente información (ID, Título, Entidad, Estado, Fecha de Apertura, Prioridad, Solicitante, Técnico Asignado, Categoría y Tiempo de Solución).

Figura 8: Seguimiento solicitudes registradas.



ID	TÍTULO	ENTIDAD	ESTADO	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO A: - TÉCNICO	CATEGORÍA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	TIEMPO PARA RESOLVER + PROGRESAR	TIPO
68	SISCO - CREACIÓN DE USUARIO	Entidad Raíz ▶ SECRETARÍA DESARROLLO ECONÓMICO ▶ SDDE - INFORMÁTICA Y SISTEMAS	En curso (asignada)	2024-07-10 10:15	Alta	Molano Novoa Fabian Mauricio	Gonzalez Marmolejo Levis Eduardo	SISCO > CREACIÓN DE USUARIO	2024-07-11 08:45	2024-07-11 08:45	Requerimiento

Fuente: Elaboración propia.

- ✓ Seleccionamos el servicio que deseamos consultar.

Figura 9: Seguimiento del caso registrado.

ID	TÍTULO	ENTIDAD	ESTADO	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE	ASIGNADO A: - TÉCNICO	CATEGORÍA	TIEMPO DE SOLUCIÓN	TIEMPO PARA RESOLVER + PROGRESAR	TIPO
68	SISCO - CREACIÓN DE USUARIO	Entidad Raíz ▶ SECRETARÍA DESARROLLO ECONÓMICO ▶ SDDE - INFORMÁTICA Y SISTEMAS	En curso (asignada)	2024-07-10 10:15	Alta	Molano Novoa Fabian Mauricio	Gonzalez Marmolejo Levis Eduardo	SISCO > CREACIÓN DE USUARIO	2024-07-11 08:45	2024-07-11 08:45	Requerimiento

Fuente: Elaboración propia.

- ✓ Una vez seleccionado el caso, podemos seguir la trazabilidad del mismo y dejar una respuesta si se requiere.

Figura 10: Trazabilidad de la gestión del servicio consultado.



JA

Creado: Ayer por J. Arendaino Yessa Jonathan Alexander. Última actualización: Ayer por J. Gonzalez Marmolejo Levis Eduardo.

SISCO - CREACIÓN DE USUARIO

Datos del formulario

- NOMBRE: JOSE
- APELLIDO: Torres
- TIPO DE VINCULACION: CARRERA ADMINISTRATIVA
- DEPENDENCIA: DESPACHO DE SECRETARIA
- NÚMERO DE CONTACTO: 3022596942
- DESCRIPCIÓN SOLICITUD: Prueba 3
- ARCHIVO ADJUNTO: Documento no adjuntado

Creado: Ayer por J. Gonzalez Marmolejo Levis Eduardo. LG

Caso sin resolver

Respuesta

Fuente: Elaboración propia.

- ✓ Los casos registrados serán notificados mediante correo electrónico.

Figura 11: Notificación de seguimiento caso vía correo electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

2.4 SOLUCIÓN CASO REGISTRADO

- ✓ Solucionado el servicio el solicitante selecciona si [Aprueba] o [Rechaza] la solución brindada y brinda la opción de dejar un comentario si así lo desea.

Figura 12: Aprobación del caso solucionado.

JA

Aprobación de la Solución

Comentarios ?

Párrafo **B** *I* A

Archivo(s) (25 Mb max)

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos Sin archivos seleccionados

Fuente: Elaboración propia. propia.

- ✓ La solución del caso registrado será informada mediante una notificación al correo electrónico.

Manual Usuario Herramienta Mesa de Servicios - SDDE

Figura 13: Notificación servicio solucionado correo electrónico.

[GLPI #0000132] Caso resuelto SISCO - INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN ▷ Recibidos x

Mesa de Servicios <mesadeayuda@desarrolloeconomico.gov.co>
para mí ▾

MESA DE AYUDA - SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

Estimado(a):

Avendaño Yossa Jonathan Alexander

Su caso ha sido solucionado:

Solicitud:	Caso resuelto SISCO - INSTALACIÓN Y/O CONFIGURACIÓN
Número de Registro:	0000132
Descripción de la Solución:	Se realiza la instalación de la aplicación SISCO.

Gracias por usar la Mesa de Ayuda

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | BOGOTÁ

MESA DE SERVICIOS SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

Automáticamente generado por GLPI

Fuente: Elaboración propia.

2.5 HISTORIAL CASOS REGISTRADOS

- ✓ Los usuarios solicitantes pueden consultar los servicios que fueron registrados y/o atendidos conforme al estado en que se encuentran.

Entre los estados podemos encontrar: Nuevo, En curso (asignada), En curso (planificada), En espera, Resueltas, Cerrado y Borrado.

Figura 14: Historial de los casos registrados.

Tickets		+ Crear un caso
Nuevo	0	0
En curso (asignada)	42	42
En curso (planificada)	0	0
En espera	0	0
Resueltas	3	3
Cerrado	2	2
Borrado	3	3

Elaboración: Fuente propia.

Manual Usuario Herramienta Mesa de Servicios - SDDE

CAMBIOS EN EL DOCUMENTO		RESPONSABLE		FECHA		VERSIÓN	
Creación del documento		Jonathan Alexander Avendaño Yossa		17 de Agosto de 2024		01	
No.	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	REVISIÓN TÉCNICA	APROBACIÓN TÉCNICA:	FECHA	
1	Jonathan Alexander Avendaño Yossa Técnico Operativo SIS					17 de Agosto de 2024	