



BARRANQUILLA.GOV.CO



**Manual para crear,
hacer seguimiento y
calificar una solicitud en**

GLPI

GESTIÓN LIBRE DEL
PARQUE INFORMÁTICO



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**



A través de la herramienta **GLPI** puedes realizar una solicitud de soporte técnico de las siguientes dependencias:



**SECRETARÍA
GENERAL**

Página 5

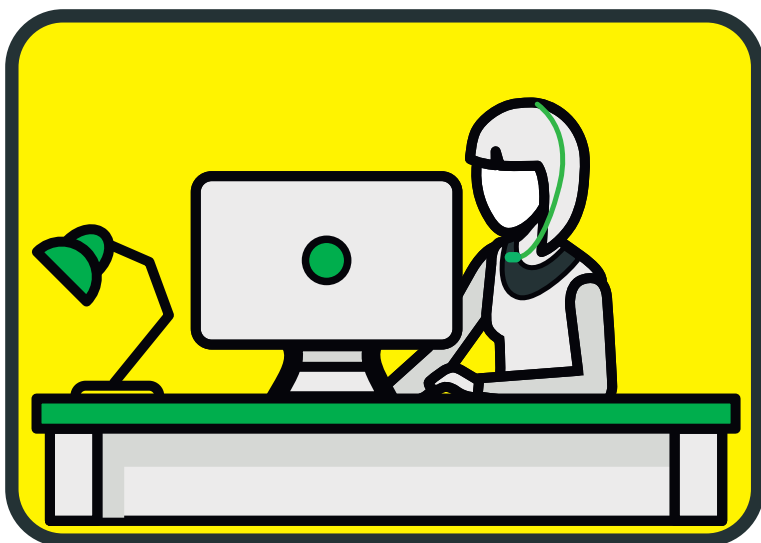


**GERENCIA DE LAS TIC
(TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIONES)**

Página 18



Requerimientos:



Es una solicitud de algo nuevo. Puede ser una petición de un usuario solicitando una información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio.



Incidencias:



Cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio, afectando ya sea a un individuo, un grupo o a todos los usuarios, reduciendo así la calidad del servicio.



SECRETARÍA GENERAL

Para crear una solicitud o incidencia con la Secretaría General sigue estos pasos:

PASO A PASO

1

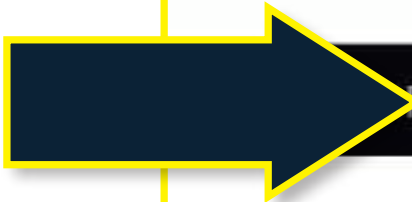
INGRESA A

www.barranquilla.gov.co



2

Entra a
Funcionarios





3



GLPI Secretaría General

Accede a la plataforma de registro y atención de solicitudes de servicio técnico.

Selecciona

GLPI Gerencia de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones).

7

4

Haz clic
en la sigla **GLPI**
de la Secretaría
General.



Accede al **GLPI**
de la Secretaría General





Ingresar: Usuario y contraseña

Con tu usuario y tu contraseña que utilizas para entrar a tu equipo de cómputo.

5

Identificación

Usuario

Contraseña

Aceptar



Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia

Categoría*
SECRETARIA GENERAL
Aire Acondicionado
Cerrajería
Electrico
Electrico
Mobiliario
Pintura
Plomería
Varios

Infórmeme del seguimiento

Lugar

Titulo*

Descripción*

Selecciona

Categoría del servicio solicitado en la lista de opciones.



7

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia

Categoría: Varios

Informarme del seguimiento

Seguimiento por correo: No

Correo electrónico: Si

Lugar:

Título:

Si deseas puedes hacer seguimiento por correo electrónico, haciendo clic en 'Informarme del seguimiento'.

En el caso de elegir la opción 'Si', debes digitar tu correo electrónico.

10

8

Informe del seguimiento

Seguimiento por correo: Si

Correo electrónico: torozco@barranquilla.gov.co

Lugar

Título:

Descripción:

- > Tesorería
- Secretaría de Infraestructura
- > Barricas a la Obra
- Secretaría de Movilidad
- > Americano
- > Archivo
- > Bch
- > Cordialidad
- > Sede Prado
- Secretaría de Planeación
- > SISBEN
- > Vitrina Inmobiliaria
- Secretaría de Recreación y Deporte
- Secretaría de Salud
- > Salud Pública
- SECRETARIA DISTRICTAL DE DESARROLLO ECONOMICO
- Secretaría General

Selecciona

La dependencia en donde se debe atender la solicitud.



9

Describe el problema/acción

Tipo: Incidencia

Categoría*: Varios

Infórmeme del seguimiento: Seguimiento por correo: Sí

Correo electrónico: latorozco@barranquilla.gov.co

Lugar: SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO

Título*: mantenimiento de escritorio

Descripción*: El escritorio de la compañera Laura Orozco hace mucho ruido fuerte cuando se abre.

Fichero (2 Mio max): Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Enviar mensaje

11



Digita:

El título y una descripción de la solicitud.





10

Correo electrónico:

Ningún archivo seleccionado

12

Para finalizar haz clic en **'Enviar mensaje'** y un funcionario de la Secretaría General se encargará de tu solicitud.



Una vez sea atendida la solicitud y cerrado el caso debes calificar el servicio, siguiendo estos pasos:



Inicio | Abrir una incidencia | **Incidencias** | Reservas | Preguntas Frecuentes

Estado Sin cerrar

Muestra (número de elementos) 100

ID	Título	Estado	Fecha de apertura	Solicitante	Técnico
6,670	Solicitud de arreglo de puerta de entradas de secretaria de Comunicaciones	<input checked="" type="checkbox"/> En curso (asignada)	13-01-2021 12:07	Candelaria Acuña Berrio	servicios generales servicios generales Ricardo Pupo Quintero

Haz clic en 'Incidencias'



2

Estado Sin cerrar

Muestra (número de elementos) 100

ID	Título	Estado	Fecha de apertura	Solicitante	Técnico	Categoría
6.670	Solicitud de arreglo de puerta de entradas de secretaria de Comunicaciones	<input checked="" type="checkbox"/> En curso (asignada)	13-01-2021 12:07	Candelaria Acuña Berrio	servicios generales servicios generales Ricardo Pupo Quintero	Cerrajería
ID	Título	Estado	Fecha de apertura	Solicitante	Técnico	Categoría

Muestra (número de elementos) 100

15

Haz clic en la descripción del título.



Lista 1/74

Seguimientos (1) Tareas Solución **Satisfacción** Estadísticas Documentos

Incidencia - ID: 6731

Fecha de apertura	16-02-2021 15:59	Vencimiento	
Por	Candelaria Acuña Berrio	Última modificación	17-
Fecha de resolución	17-02-2021 08:26	Fecha de cierre	17-
Tipo	Incidencia	Categoría*	Mo
Estado	Cerrado	Origen de la solicitud	He
Urgencia	Mediana	Aprobación	No
Impacto	Medio		
Prioridad	Mediana	Lugar	Ofi

Actor Solicitante Superv

Candelaria Acuña Berrio Generales Servicios Ge

3

16

Elige la pestaña **'Satisfacción'**.

Incidencia: Mediana
Aprobación: No está sujeto a la validación
Nivel de Servicio: Medio
Prioridad: Mediana
Lugar: Oficina de Comunicaciones

Solicitante	Supervisor	Asignada a
Candelaria Acuña Berrio	Generales Servicios Generales	servicios generales servicios
		Ricardo Pupo Quintero

Objeto: mantenimiento de escritorio
Descripción: El escritorio de la compañera Laura Orozco hace ruido fuerte cuando se abre.

documentos asociados 0 Incidencias enlazadas

Satisfacción - ID 6612

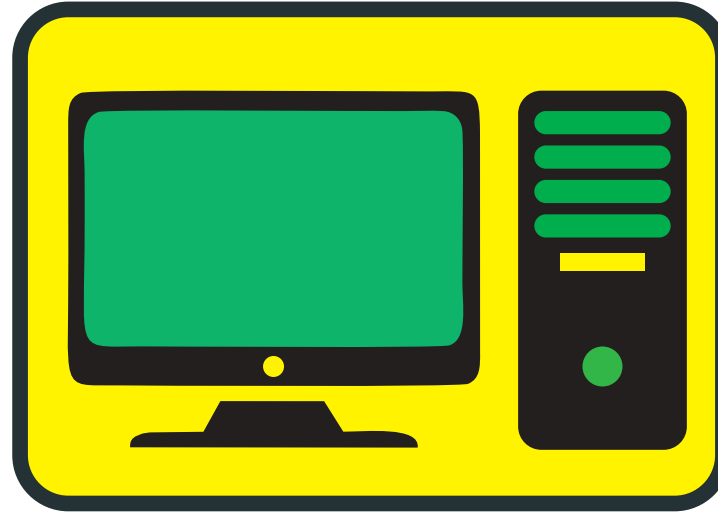
Comentarios sobre la resolución de la incidencia

Respuesta de la encuesta de satisfacción

17-02-2021 08:48

Registrar

En la parte de abajo califica la calidad del servicio, seleccionando las estrellas de acuerdo con tu nivel de satisfacción y luego das clic en registrar.



GERENCIA DE LAS TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES)

Para crear un requerimiento o incidencia con la Gerencia de las TIC (Tecnología de la Información y Comunicaciones) te invitamos a seguir estos pasos:

PASO A PASO

1

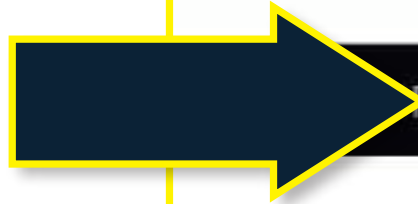
INGRESA A

www.barranquilla.gov.co



2

Entra a
Funcionarios



3



GLPI Gerencia de las TIC – Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Para soporte técnico, contacta a esta dependencia

Selecciona

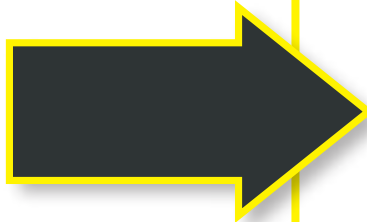
GLPI Gerencia de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones).

4

20

Selecciona

Solicita el soporte técnico a través de la herramienta **GLPI**.



La herramienta **GLPI**



Ingresar: Usuario y contraseña

Son los mismos que utilizas para entrar a tu equipo de cómputo.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
GERENCIA DE LAS TIC

Inicia sesión con tu cuenta

Usuario
Imaguel

Contraseña
.....

Recuérdame

Iniciar sesión

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors



Inicio

Self-Service
...dad Raíz (estructura en ár...

Inicio

+ Crear un caso

Tickets

Reservations

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Inicio

Tipo * Incidencia

Categoría * Incidencia

Localizaciones * -----

Título *

Descripción *

Archivo(s) (20 Mb max) i

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos Ninguno archivo selec.

+ Enviar mensaje

En la ventana 'Crear un caso' se despliega el formulario de solicitud.



Tipo * Incidencia

Categoría * Incidencia

Localizaciones * -----

Título *

Descripción *

Archivo(s) (20 Mb max) i

Elige la opción de tu caso

- Si es una incidencia o un requerimiento.
- Dependiendo de tu respuesta, se desplegarán diferentes categorías para tu solicitud.



- Recuerda ser claro. Ubica la categoría que más se ajusta a tu solicitud; selecciona si es una incidencia o requerimiento.
- Es importante incluir en el campo de descripción la mayor cantidad de detalles acerca de tu novedad, tales como: dependencia a la cual perteneces, un teléfono, si has presentado la misma falla en otras ocasiones, etc.
- El formato permite agregar documentos adjuntos como pantallazos que muestre algún mensaje de error o aviso relacionado con la solicitud o documentación de soporte para requerimientos.



Selecciona la 'categoría':

- Computador
- Comunicaciones/conectividad.
- Impresora/escáner
- Proyectos
- Movimientos recursos informáticos
- Seguridad y usuario

8

Tipo * Incidencia

Categoría * -----

Localizaciones * |

Título * Entidad Raíz

Descripción * »COMPUTADOR
»Daño - Fallo en mouse, teclado
»Daño en monitor
»Error o problema general con computador

Archivo(s) (20 Mb max) |
Arrastrar su archivo aquí, o
Elegir archivos Ninguno archivo selec.

Enviar mensaje



En 'localizaciones' Selecciona tu ubicación:

Es decir, la sede donde te encuentras o se está presentando la solicitud.



Tipo * Incidencia

Categoría * ...ADOR > Error o problema general con computador

Localizaciones * ----- ▲

Título * |

Descripción * »EDIFICIO CENTRAL - PISO 6
»GERENCIA TIC
»EDIFICIO CENTRAL - PISO 7
»EDIFICIO CENTRAL - PISO 8
»EDIFICIO CENTRAL - PISO 9
»EDIFICIO CENTRAL - SOTANO

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos Ninguno archivo selec.



10

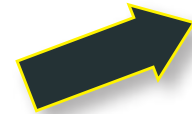
Define el título



11

Describe tu solicitud

GLPI te permite adjuntar documentos que soporten tu solicitud como contratos, resoluciones, imágenes, entre otros.



12

Presiona el botón enviar

The screenshot shows a GLPI ticket form with the following fields:

- Tipo:** Incidencia
- Categoría:** ...ADOR > Error o problema general con computador
- Localizaciones:** EDIFICIO CENTRAL - PISO 8
- Título:** El PC no prende
- Descripción:** El computador hoy no quiso encender, ya intente desconectandolo
- Attachment section:** Archivo(s) (20 Mb max) | Arrastrar su archivo aquí, o | Elegir archivos | Ninguno archivo selec.
- Submit button:** + Enviar mensaje





Seguimiento Incidencias/Requerimientos

Después de haber realizado
tu solicitud puedes hacerle
seguimiento así:



Inicio / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas

..... Características - Estado es Sin cerrar

regla regla global (+) grupo Buscar ☆

ID	TÍTULO	ESTADO	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLIC
28	PC no grande	Nuevo	2022-07-26 09:22	2022-07-26 09:21	Mediana	Miguel Carlos Jan-Alexander

15 filas / página

En la ventana 'Tickets' se observa un resumen de todos los casos que han sido creados por el usuario.



Inicio / Tickets + Agregar Buscar Listar

Características - Estado es Sin cerrar

regla reglador grupo Buscar

ID	TÍTULO	ESTADO	ULTIMA ACTUALIZACION	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A - TÉCNICO	CATEGORÍA
26	El PC no prende	En curso (asignado)	2022-07-26 09:23	2022-07-26 09:23	Mediana	Miguel Carlos Jim Alexander	Larcedo Amante CRISAS Ricardo	COMPUTADOR > Error o problema general con computador

15 filas / página Mostrando 11 de 1 filas

La información desplegada permite conocer el estado en el que se encuentra el caso y quién es el ingeniero a cargo de la solución, entre otros datos.



3

ID	TÍTULO	ESTADO	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN*	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A - TÉCNICO	CATEGORÍA
26	El curso (diagnóstico)	En curso (diagnóstico)	2022-07-26 09:23	2022-07-26 09:23	Mediana	Miguel Carlos Jari Alexander	Loreño Arriente Ortales Escobar	COMPUTADOR > Error o problema general con computador

31

Haz clic en el 'Título' de cada caso para ver mayores detalles e información.

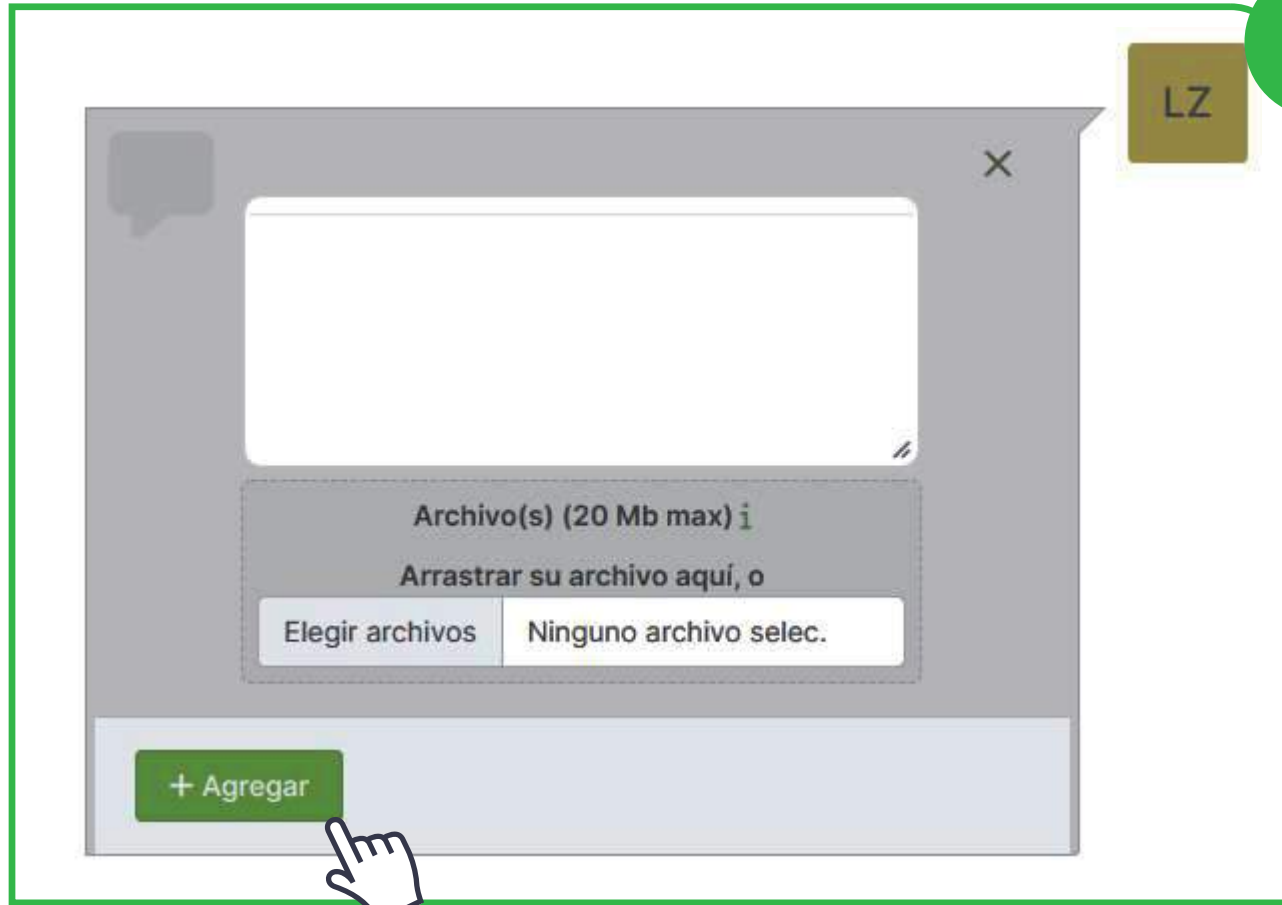


4



32

Dentro de cada ticket se pueden encontrar los comentarios, seguimientos y soluciones presentadas por el ingeniero de soporte a cargo. De igual forma, puedes agregar información, comentarios o información adicional solicitada para la gestión del incidente, dando clic en el botón 'Respuesta'.



Una vez haces clic en 'Respuesta' se abre una ventana, como se observa a continuación, donde puedes digitar texto, adjuntar archivos y, finalmente, haz clic en el botón 'Agregar'.

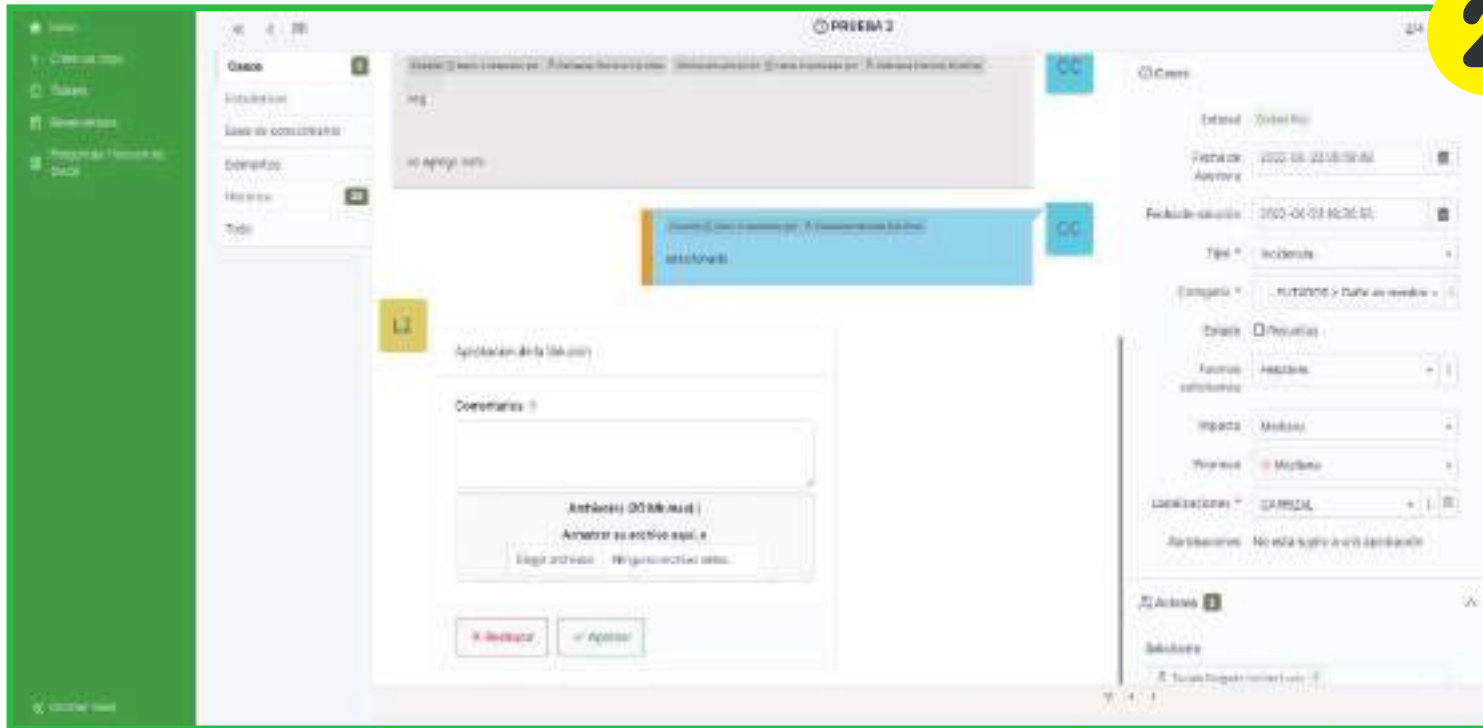


Cierre y calificación de Incidencias/Requerimientos

Una vez sea atendida la solicitud y cerrado el caso debes calificar el servicio, siguiendo estos pasos:

1 Cuando el ingeniero de soporte de solución al caso, el estado se modificará a 'Resuelto' y recibirás una notificación a tu correo electrónico.

Para dar cierre al caso desde GLPI, ingresa al caso y observarás una ventana así:



- Para dar cierre podrás realizar un comentario a la solución expuesta y aprobar o rechazar la solución.
- Si rechazas la solución, su caso se escalará y revisará nuevamente para encontrar una solución adecuada.

Una vez aprobada se habilita la pestaña de calificación y se muestra la siguiente ventana.

3

36

Digite un comentario y realice su calificación, siendo 1 la peor calificación y 5 la más alta calificación. **Recuerda que su opinión es importante y nos ayuda a mejorar.**



**Manual para crear,
hacer seguimiento y
calificar una solicitud en**

GLPI
GESTIÓN LIBRE DEL
PARQUE INFORMÁTICO

