



BARRANQUILLA.GOV.CO



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

**GLPI**

GESTIÓN LIBRE DEL  
PARQUE INFORMÁTICO



ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

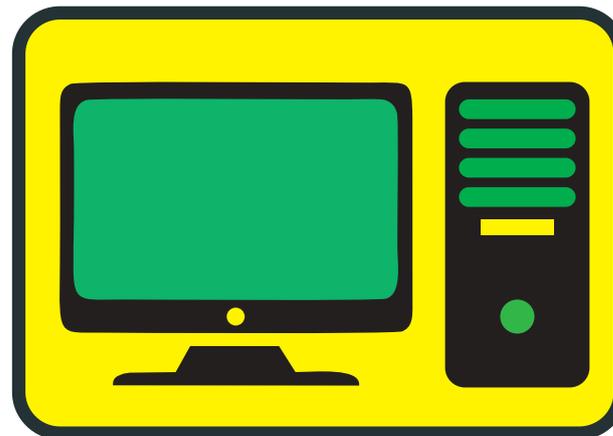


A través de la herramienta **GLPI** puedes realizar una solicitud de soporte técnico de las siguientes dependencias:



**SECRETARÍA  
GENERAL**

Página 5

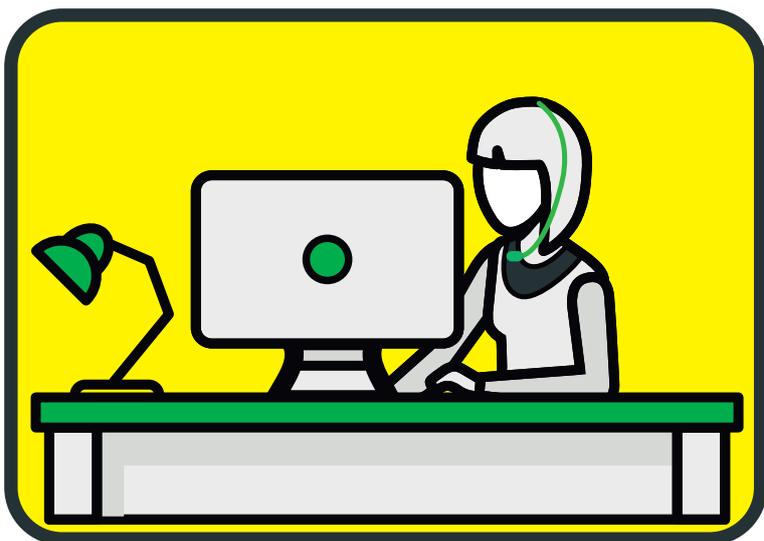


**GERENCIA DE LAS TIC  
(TECNOLOGÍAS DE  
LA INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIONES)**

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

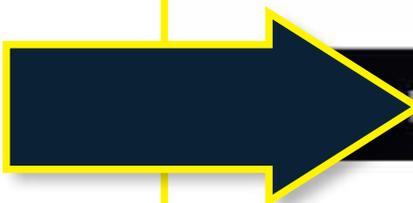
INGRESA A

[www.barranquilla.gov.co](http://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

Categoría\*

Informe del seguimiento

Lugar

Titulo\*

Descripción\*

Incidencia

SECRETARIA GENERAL

Aire Acondicionado

Cerrajería

Electrico

Electrico

Mobiliario

Pintura

Plomería

Varios

## 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:

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

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  es

Muestra (número de elementos)

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

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](http://www.barranquilla.gov.co)



2

Entra a  
**Funcionarios**

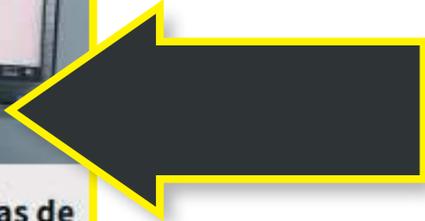


3



**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  
Imaquel

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.



The screenshot shows a web form with the following fields:

- Tipo \***: Incidencia
- Categoría \***: Incidencia (highlighted in green)
- Localizaciones \***: -----
- Título \***: [Empty text box]
- Descripción \***: [Empty text area]
- Archivo(s) (20 Mb max) i**: [File upload area]

A yellow circle with the number 7 and a black arrow points to the 'Categoría' field.

## 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

25



# 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**

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

Archivo(s) (20 Mb max) i

Arrastrar su archivo aquí, o

Elegir archivos Ninguno archivo selec.

+ Enviar mensaje



# Seguimiento Incidencias/Requerimientos

Después de haber realizado  
tu solicitud puedes hacerle  
seguimiento así:



Inicio / Tickets + Agregar Q Buscar ☆ Listas

Inicio  
+ Crear un caso  
Tickets  
Reservations  
Preguntas Frecuentes (FAQ)

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	TITULO	ESTADO	ULTIMA ACTUALIZACION	FECHA DE APERTURA	PRIORIDAD	SOLICITANTE - SOLICITANTE	ASIGNADO A - TECNICO	CATEGORIA
28	El PC no prende	En curso (asignado)	2022-07-26 09:23	2022-07-26 09:23	Mediana	Miguel Carlos Jimenez Alexander	Larcedo Amante Cristian 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	En curso (asignada)	En curso	2022-07-26 09:23	2022-07-26 09:23	Mediana	Miguel Carlos Jari Alexander	Loreño Arriente Orlans Escoto	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'.

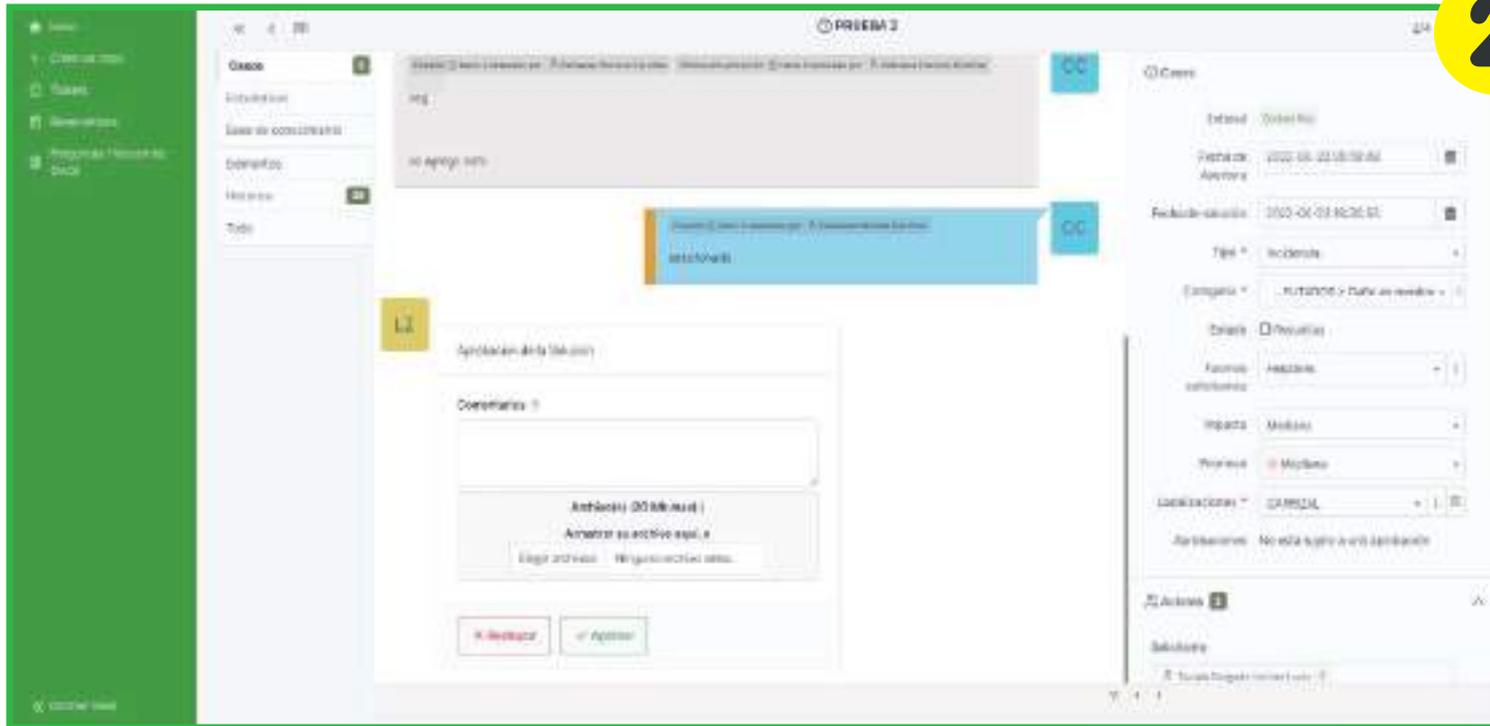


# Cierre y calificación de Incidencias/Requerimientos

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

Inicio / Tickets + Agregar 🔍 Buscar 📄 Listas

Self-Service ...del País estructura m

Inicio

+ Crear un caso

Tickets

Reservaciones

Preguntas Frecuentes (FAQ)

Casos

Satisfacción - N/A

Estadísticas

Base de conocimiento

Elementos

Historico

Todo

Satisfacción con la solución del caso

Comentarios

Fecha de respuesta de la encuesta de satisfacción

2022-07-26 09:30

Guardar

Información

Elemento actualizado satisfactoriamente:  
Satisfacción - ID 12

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

