	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 1 DE 18
			VERSIÓN: 18

1. OBJETIVO

Orientar y apoyar en la adquisición, actualización y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) que soportan los procesos en la Contraloría General de Santiago de Cali, encaminados a lograr la continuidad de los servicios informáticos y de telecomunicaciones así como la disponibilidad y accesibilidad mediante su implementación, administración, mantenimiento y control.

2. ALCANCE

Fortalecer, administrar, actualizar y/o mantener los sistemas de información institucionales e infraestructura tecnológica sobre la que operan, así como brindar atención a los requerimientos de usuarios internos y externos.

3. DEFINICIONES

- **Administración de usuarios:** Es el ingreso, mantenimiento y retiro de usuarios, de la red informática corporativa, con el fin de lograr de manera rápida y efectiva el acceso a la información.
- **Conectividad:** Comunicación entre distintos servidores, a través de la transmisión de datos que producen los diferentes medios de transmisión o de combinación de éstos, como cableado estructurado, cables de fibra óptica, tecnología inalámbrica, enrutadores y concentradores.
- **Tipos de permiso:** Autorización dada a cada usuario para acceder al manejo y administración de la información contenida en las diferentes carpetas. Hay definidos atributos para trabajar en las carpetas en las cuales se les haya asignado permisos, ya sea para leer, modificar o escribir. El usuario administrador es el encargado de administrar los servicios que presta el servidor.
- **TIC:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 2 DE 17
			VERSIÓN: 17

4. CONDICIONES GENERALES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado, conozca sus responsabilidades respecto al desarrollo de cada una de las actividades a ejecutar descritas en el procedimiento.

Los registros de cada una de las actividades ejecutadas por el personal adscrito a la Oficina de Informática deben quedar debidamente documentados en el formato de atención a usuarios 0600.15.08.04.25 donde se contempla además el nivel de satisfacción del usuario.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la aplicación y desarrollo de las actividades del procedimiento, está en cabeza del Jefe de la Oficina Informática.

Los cargos involucrados en el proceso y responsables de cada actividad son los asignados al área.

6. FORMATOS

0600-15-08-04-25 FORMATO DE ATENCIÓN A USUARIOS
0600-15-08-14-149 FORMATO CONTROL DE ACCESO AL CENTRO DE CÓMPUTO

7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las siguientes son las actividades, cargos y/o responsables que se ejecutan en el proceso:



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 3 DE 17
			VERSIÓN: 17

PLANEACIÓN

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe de Oficina y Profesionales asignados	1	Definir el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI para la vigencia del Contralor, teniendo en cuenta las directrices de la alta gerencia, la situación tecnológica de la Entidad y las tendencias informáticas del mercado, pretendiendo con ello mantener actualizada la arquitectura informática de hardware y software.	3 meses después de la aprobación del plan estratégico de la entidad.	

Plan de Contingencia

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe Oficina y Profesionales asignados	1	Analizar la situación actual y exposición a riesgos	10 días	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	2	Formular o actualizar el plan de contingencia para cada vigencia, que garantice el funcionamiento continuo de los sistemas de información computarizados.	20 días	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	3	Aprobar el Plan en Comité de coordinación y seguimiento.	En el siguiente comité de coordinación y seguimiento después de realizado el plan	☆



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

SC3895-1



	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 4 DE 17
			VERSIÓN: 17

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Incorporación de hardware y software

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe Oficina y Profesionales asignados	1	Realizar análisis de acuerdo a las necesidades o proyectos definidos en el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones PETI y las necesidades que surjan de otros procesos incluyendo: Investigación de tecnología y evaluación del mercado.	30 días de acuerdo a distribución en cronograma de ejecución	
Jefe Oficina	2	Realizar la justificación de la necesidad y remisión al área competente para su aprobación.	8 días	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	3	Asesorar y acompañar en los procesos de adquisición de tecnología, cuando se solicite, participando en la formulación de los términos de referencia (especificaciones técnicas) y la evaluación técnica de las propuestas.	Permanente	
Jefe Oficina y Profesionales asignados	4	Verificar y validar que los bienes y/o servicios informáticos recibidos correspondan a las especificaciones técnicas requeridas por la entidad, de acuerdo a los términos del contrato.	Permanente	☆



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 5 DE 17
			VERSIÓN: 17

Desarrollo y/o Implantación de Sistemas de Información

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe Oficina	1	Definir con el proveedor del sistema de información (interno o externo) y el Director del Proyecto el plan de desarrollo y/o implantación cuando en el Plan se haya contemplado la incorporación.	De acuerdo al cronograma definido	
Profesional asignado	2	Desarrollo y/o parametrización.	De acuerdo al cronograma definido	
Jefe Oficina Profesional asignado	3	Coordinar y/o realizar la Instalación en los servidores y en los equipos de usuario.	De acuerdo al cronograma definido	
Jefe Oficina Profesional asignado	4	Coordinar y/o realizar la capacitación de usuario.	De acuerdo al cronograma definido	
Jefe Oficina y Profesional asignado	5	Realizar seguimiento al plan de desarrollo y/o implantación	De acuerdo al cronograma definido	☆
Servidor Público asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la actividad realizada.	5 días	☆

SOPORTE

Administración de la Red

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	1	Realizar mantenimiento y revisión preventiva de switches cada año.	10 días	



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 6 DE 17
			VERSIÓN: 17

Profesional asignado	2	Revisar la conectividad entre los servidores para mantener la disponibilidad del servicio de red.	2 días	
Profesional asignado	3	Realizar la depuración de las carpetas de áreas y usuarios.	20 días	
Profesional asignado	4	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios". Nota: Si el caso lo amerita se hace registro en el formato 0600-15-08-14-149 "Formato de control de acceso al centro de cómputo"	1 día	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Crear usuarios de red


RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe Oficina y profesional asignado	1	Recibir de la Dirección Administrativa y Financiera la comunicación de ingreso del funcionario o contratista y asignar profesional del área. La comunicación debe remitirse con copia al grupo informática.	10 días	
Profesional asignado	2	Crear usuario y definir el perfil.	3 días	
Profesional asignado	3	Comunicar vía DocuNet, o personalmente la información pertinente.	3 días	
Profesional asignado	4	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios".	1 día	☆
Profesional asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	☆



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 7 DE 17
			VERSIÓN: 17

Administración de usuarios (Traslados, retiros, vacaciones, incapacidades, entre otras)

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe Oficina y profesional asignado	1	Recibir del proceso de Gestión Humana, comunicación de las novedades. La comunicación debe remitirse con copia al Profesional asignado.	10 días	
Profesional asignado	2	Administrar el acceso a la red, de acuerdo con la novedad reportada.	2 días	
Profesional asignado	3	Diligenciar el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios"	1 día	
Servidor Público asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	

Mantenimiento de hardware preventivo



RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe Oficina Informática	1	Definir el cronograma de mantenimiento preventivo, de acuerdo con lo establecido en el plan anual. Para la selección de los equipos a realizar el mantenimiento preventivo, se tienen en cuenta los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • Equipos con mayor lapso por realizar mantenimiento preventivo. • Equipos que ya perdieron la garantía del fabricante. • Equipos que presentan mayor número de solicitudes de soporte en un período determinado. • El espacio y las condiciones físicas de ubicación de los equipos. 	Anual	

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



Servidor Público asignado	2	Limpiar internamente el PC: Utilizar la manilla antiestática, desconectar los cables externos que alimentan la electricidad y proveen energía al PC, destapar la torre y con una aspiradora o sopladora y una brocha pequeña retirar el polvo que se adhiere a las piezas, los circuitos, unidades de almacenamiento y módulos de memoria, aplicar limpiador electrónico para circuitos.	De acuerdo a distribución en cronograma de ejecución
Servidor Público asignado	3	Revisar los conectores internos del PC: Asegurarse que los conectores estén firmes y no flojos, revisar además que las tarjetas de expansión, el procesador y los módulos de memoria estén bien conectados.	
Servidor Público asignado	4	Limpiar el monitor: Con un paño seco que no deje residuos ni pelusas y limpiador especial para pantallas, se limpia la pantalla y el filtro, por las rejillas se sopla aire al interior.	
Servidor Público asignado	5	Limpiar el mouse: Para el caso de los mouse mecánicos, quitar o abrir la tapa que está debajo del mouse simplemente girándola en el sentido indicado en la misma tapa. Limpiar los ejes y evitar que haya algún tipo de partículas adheridas a ellos. Aplicar limpiador electrónico a los contactos internos. Nota: Mantener siempre limpio el pad evitando que existan partículas que obstruyan el lente.	
Servidor Público asignado	6	Limpiar Unidades de CD-ROM, DVD, CD-RW: Por ser un dispositivo láser, se utilizan unos discos especialmente diseñados para limpiar los lentes de este tipo de unidades.	
Servidor Público asignado	7	Limpiar la superficie exterior del PC y sus periféricos: Limpiar con una tela humedecida en jabón líquido, frotex o una sustancia especial que no contenga disolventes o alcohol por su acción abrasiva, luego limpiar nuevamente con un paño seco que no deje pelusas.	
Servidor Público asignado	8	Limpiar el teclado: Desconectar el teclado del PC y colocarlo en una mesa donde haya suficiente espacio, sopletear y limpiar con una brocha el teclado hasta que no le quede nada de polvo ni pelusas, terminada la limpieza se vuelve a conectar el teclado en el equipo, asegurándose que quede bien conectado.	
Servidor Público asignado	9	Limpieza Lógica: Conectarse como administrador local del equipo, eliminar de forma manual cookies y archivos temporales de internet alojados en el	

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 9 DE 17
			VERSIÓN: 17

		usuario, eliminar archivos de la papelera de reciclaje, eliminar los archivos temporales de windows y de Docunet que se encuentran en las siguientes rutas C:\windows\temp y C:\Program Files\Docunet\temporal, desinstalar programas maliciosos, ejecutar programa Ccleaner y glary utilities para terminar de depurar temporales y reparación de entradas y diagnóstico de fallas, desfragmentar el disco para liberar espacio y optimizar el recurso, verificar el adecuado funcionamiento de los navegadores de internet, verificar en el archivo de arranque que sólo se estén ejecutando los programas necesarios.		
Servidor Público asignado	10	Realizar el cierre con la firma del formato de atención a Usuarios por parte del funcionario atendido.	5 días	
Servidor Público asignado	11	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	 

Mantenimiento de hardware correctivo

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Auxiliar Administrativo, Secretaria o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.	1 día	
Jefe Oficina Informática	2	Clasificar y distribuir la atención del requerimiento.	1 día	
Profesional asignado	3	Coordinar o realizar los mantenimientos correctivos, Una vez atendido el requerimiento se diligencia el formato de atención a usuarios.	5 días (Si se requieren)	



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 10 DE 17
			VERSIÓN: 17

		Nota: Si el caso lo amerita se hace registro en el formato 0600-15-08-14-149 "Formato de control de acceso al centro de cómputo."	repuestos por parte de almacén el cierre queda supeditado a la entrega de los mismos)	
Profesional asignado	4	Si se requieren repuestos o partes informáticas, el usuario debe solicitarlos por el sistema al Almacén, de lo contrario se remite solicitud para compra del repuesto o partes informáticas al área competente o se solicita garantía si el caso lo amerita.	8 días	★
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	


Mantenimiento aplicaciones

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Jefe de Oficina	1	Evaluar el alcance de los mantenimientos a aplicaciones definidos en el Plan y/o solicitados por los usuarios.	De acuerdo al cronograma definido	
Profesional asignado	2	Determinar si se remite al proveedor del software o se atiende directamente.	3 días	
Jefe de Oficina y/o Profesional asignado	3	Hacer seguimiento a la atención de los requerimientos de mantenimiento y soporte de aplicaciones, remitidos al proveedor del software o realizar el mantenimiento si se trata de desarrollo interno.	Término de atención del requerimiento	★
Profesional asignado	4	Registrar la atención del requerimiento en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios". Nota: Si el caso lo amerita se hace registro en el formato 0600-15-08-14-149 "Formato de control de acceso al centro de cómputo"	1 día	★





"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 11 DE 17
			VERSIÓN: 17


Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	
------------------------------	---	---	--------	---

Soporte Aplicaciones (Desarrollos Internos, Externos y Convenios)

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Auxiliar Administrativo y/o secretaria y/o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los Usuarios Internos y/o Externos a través de los mecanismos establecidos	2 días	 
Jefe Oficina	2	Clasificar y distribuir la atención de acuerdo al tipo de requerimiento.	4 días	
Profesional asignado	3	Brindar el soporte técnico de acuerdo con el requerimiento (Desarrollos Internos, Externos o Convenios).	Término de atención del requerimiento	
Profesional asignado	4	Una vez atendido el requerimiento se debe diligenciar el formato de atención a usuarios.	2 días	
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 12 DE 17
			VERSIÓN: 17

Convenios Interadministrativos de Cooperación Tecnológica

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Auxiliar Administrativo y/o secretaria y/o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de Convenio Interadministrativo de Cooperación Tecnológica por parte de otras Contralorías Territoriales a través de los mecanismos establecidos.	2 días	
Jefe de Oficina	2	Clasificar y distribuir la atención.	2 días	
Profesional asignado	3	Solicitar la información de Áreas, Sujetos y Puntos de Control, Planta de personal (Funcionarios y cargos) y el logo, de acuerdo a la estructura definida, con el fin de parametrizar los sistemas objeto del convenio con la información de la entidad que lo solicita.	4 días	
Profesional asignado	4	Parametrizar los sistemas de información con la información de la entidad que lo solicita.	2 días	
Profesional asignado	5	Enviar vía electrónica los sistemas de información ajustados con la información de la entidad que lo solicita.	1 día	
Profesional asignado	6	Una vez realizadas las actividades, se debe diligenciar el formato de atención a usuarios.	2 días	☆
Servidor Público asignado	7	Registrar en el aplicativo SICIS la información de las actividades realizadas.	5 días	☆



“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 13 DE 17
			VERSIÓN: 17

Capacitación o inducción

RESPONSABLE	ACT	ACCIÓN	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Auxiliar Administrativo y/o secretaria y/o Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de capacitación o inducción por parte de Usuarios Internos y/o Externos a través de los mecanismos establecidos.	2 días	
Jefe de Oficina	2	Clasificar y distribuir la atención.	1 día	
Profesional asignado	3	Analizar y programar la capacitación o inducción de acuerdo a la necesidad (vía electrónica, presencial o desplazamiento a otras ciudades).	4 días	
Profesional asignado	4	Realizar la capacitación o inducción de acuerdo a la necesidad (vía electrónica, presencial o desplazamiento a otras ciudades).	4 días	
Profesional asignado	5	Una vez realizada la capacitación o inducción se debe diligenciar el formato de atención a usuarios.	2 días	☆
Servidor Público asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la información de las actividades realizadas.	5 días	☆


Generar copias de seguridad de los archivos de red

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	1	Generar automáticamente las copias de seguridad con la herramienta de backup en la nube.	1 día	




“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 14 DE 17
			VERSIÓN: 17

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	2	Ingresar semanalmente a la aplicación para verificar que se estén realizando los backups.	1 día	
Profesional asignado	3	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios".	1 día	
Servidor Público asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	

Restaurar copias de seguridad de los archivos de red


RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los Usuarios a través de los mecanismos establecidos.	10 días	
Profesional asignado	2	Descargar de la nube la copia de seguridad requerida.	3 días	
Profesional asignado	4	Restaurar los archivos o carpetas solicitados por el usuario ubicándolos en el sitio correspondiente para que el interesado los pueda acceder.	2 días	
Profesional asignado	5	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios".	1 día	
Servidor Público asignado	6	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 15 DE 17
			VERSIÓN: 17

Generar copias de seguridad de la base de datos

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	1	Generar automáticamente las copias de seguridad con la herramienta de backup en la nube.	1 día	
Profesional asignado	2	Ingresar semanalmente a la aplicación para verificar que se estén realizando los backups.	1 día	
Profesional asignado	3	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios".	1 día	
Servidor Público asignado	4	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	

Restaurar copias de seguridad de la base de datos

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	1	Recibir solicitud de servicio por parte de los usuarios o definidas internamente por el área para efectos de realizar pruebas en actividades de actualización o mantenimiento de aplicativos. Realizar prueba para simular restauración de archivos de Bases de datos cada 6 meses.	10 días	
Profesional asignado	2	Descargar de la nube la copia de seguridad requerida.	2 días	
Profesional asignado	3	Restaurar los archivos en la base de datos correspondiente.	2 días	



"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"

	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 16 DE 17
			VERSIÓN: 17

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TÉRMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	4	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios".	1 día	☆
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	☆

Seguridad de la información


RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Profesional asignado	1	Recibir vía Docunet, la ruta, el nombre de la carpeta y los archivos que se va a proteger.	10 días	☆ ☆ ☆
Profesional asignado	2	Proteger la carpeta y sus archivos contra escritura y eliminación.	2 días	
Profesional asignado	3	Informar al usuario solicitante para que valide y verifique la protección de la carpeta y sus archivos.	2 días	
Profesional asignado	4	Hacer el Registro en el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios".	1 día	
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información de la actividad realizada.	5 días	

"Control transparente y efectivo, mejor gestión pública"



	PROCEDIMIENTO INFORMÁTICO	CÓDIGO 0600-16-01-04-26	PÁGINA 17 DE 17
			VERSIÓN: 17

Otras actividades

RESPONSABLE	ACT	ACCION	TERMINO	PUNTOS DE CONTROL
Personal asignado	1	Recepcionar las solicitudes de servicio por parte de los usuarios a través de los mecanismos establecidos.	10 días	
Jefe Oficina	2	Clasificar y distribuir la atención de acuerdo al tipo de requerimiento.	1 día	
Servidor Público asignado	3	Brindar el soporte de acuerdo con el tipo de requerimiento.	1 día	
Servidor Público asignado	4	Diligenciar el formato 0600-15-08-04-25 "Formato de Atención a Usuarios"	1 día	
Servidor Público asignado	5	Registrar en el aplicativo SICIS la información del requerimiento atendido.	5 días	

REVISADO POR: JEFE OFICINA ASESORA PLANEACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD (P2)	APROBADO POR: JEFE OFICINA INFORMÁTICA (P8)	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN AGOSTO 22 DE 2019
--	--	--

“Control transparente y efectivo, mejor gestión pública”

