

- [1](#) [1]
- [2](#) [2]
- [3](#) [3]
- [4](#) [4]
- [5](#) [5]

Usted votó 5. Total de votos: 121

Mesa de ayuda en Línea

Tickets académicos para una Universidad más eficiente y con mejor servicio

Bienvenid@ a la Mesa de Ayuda en Línea de la Universidad de Caldas

Para hacer mas eficiente las solicitudes y servirle mejor, utilizamos un sistema de seguimiento de tickets. A cada ticket, se le asigna un número único, y gracias a este es posible darle seguimiento en línea. Para referencias a futuro le proporcionamos completos archivos e historia de todos sus tickets. Se requiere una dirección de Email válida, preferiblemente la institucional para enviar notificaciones correspondientes a la solicitud.

Hacer clic en Abrir Ticket Nuevo y seleccione en tema de ayuda uno de los siguientes sistemas a los que se atiende por este medio:

- SIA: Sistema de Información Académico	- ADMIARCHI: Sistema de Archivo y Gestión Documental
- SIG: Sistema Integrado de Gestión	- INFRAESTRUCT. REDES Y CORREO: Creación y administración de cuentas
- SARA: Sistema de Gestión Humana	- SOLUCIÓN INTEGRAL DE VOZ: Administración de Extensiones Telefónicas
- PORTAL WEB: Ucaldas principal y secundarios	- SEGURIDAD Y SERVIDORES: Internet, servidores y seguridad
- SINCO: Sistema de Inventarios y Compras	- SAC: Sistema de Atención al Ciudadano
- SGF: Sistema de Gestión Financiera	- SOPORTE DE HARDWARE: Computadores
- IMPRESORA: Soporte a Impresoras y Escáneres	- NO CONFORME: Servicios de proyección
- NO CONFORME: Recursos Físicos	- NO CONFORME: Servicios de Bienestar
- NO CONFORME: Servicios de Investigación	

Reportar solicitudes que se presenten para darles su correspondiente solución y seguimiento, proporcionar datos sobre las solicitudes de apoyo con el fin de identificar las áreas donde pueden introducirse mejoras en los actuales procesos.

```
jQuery('.slider-detalle').flexslider({ animation: "slide", itemWidth: 675, slideshow: false, });
```

DATOS DE LA EXPERIENCIA

Entidad

•
Universidad de Caldas

Temas clave: Servicios (Múltiples Canales)

Fecha de publicación: Agosto, 2012

Descargas:

[Informe completo de la experiencia](#) [6]

Ver todas las experiencias

[7]

Descripción

Mesa de Ayuda en Línea, es un sistema que permite agilizar las solicitudes de soporte para mejorar atención al usuario, proporcionándole al personal de respuesta, las herramientas necesarias para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible.

Pestañas verticales

Relato del caso

La Universidad es, por vocación, el sitio ideal para que tenga lugar la innovación y la construcción de la equidad social. La Universidad de Caldas, siguiendo esta causa, adelantó un exitoso proceso de modernización con el fin de solucionar sus problemas internos relacionados con la administración de recursos.

La Universidad de Caldas (UC) identificó como unos de sus problemas administrativos el manejo de las solicitudes para el arreglo de los equipos de cómputo, la asignación de claves de correo electrónico, la inscripción y modificación de materias y la revisión de las conexiones de red. No existía coordinación entre las áreas encargadas de atender estas solicitudes y tampoco se hacía seguimiento al tiempo de respuesta, que usualmente era lenta.

En armonía con la estrategia de Gobierno en Línea (GEL), la Oficina de Planeación de la UC decidió concentrar en un solo sitio a todos los ingenieros y unificar los criterios para dar respuestas únicas a los requerimientos del área. En junio de 2012, la Oficina de Planeación y la de Registro Académico iniciaron la búsqueda de una mecanismo que lograra satisfacer varias necesidades y así promover la eficiencia administrativa.

Una investigación sobre soluciones tecnológicas ajustadas a las necesidades de la UC llevó a la selección de una opción de software libre que decidieron llamar “Mesa de Ayuda en Línea”. La plataforma permitiría el ingreso, la administración y el seguimiento de las solicitudes y las respuestas en línea.

La información recabada permitió la generación de una tipología de solicitudes, la asignación de un responsable y la creación de los formatos de respuesta así como la designación de un responsable que verificara los requerimientos y los tiempos de resolución.

La UC sacó provecho de la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y el talento humano para el desarrollo de la plataforma, reduciendo significativamente los costos y tiempos.

El lanzamiento de la “Mesa de Ayuda en Línea” se hizo el 9 de agosto de 2012. Este es un sistema que permite agilizar las diversas solicitudes de los usuarios de la UC, proporcionando las herramientas que se requieren para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible.

La herramienta permite cruzar información entre funcionarios, priorizar servicios, generar alertas y proveer estadísticas sobre el número de solicitudes atendidas así como conocer los tiempos promedio de respuesta. La “Mesa de Ayuda en Línea” puede identificar cuáles son los servicios más solicitados y facilita el mejoramiento de los procesos y los procedimientos de las oficinas.

La Mesa de Ayuda en Línea ha significado una importante mejora en términos de la eficiencia administrativa, que impacta en forma directa en la calidad de la educación, y en la percepción de eficiencia y transparencia por parte de los usuarios.

La alta efectividad de la herramienta de la UC ha generado el interés del sector industrial que desea implementar la Mesa de Ayuda. La UC les ha asesorado en el proceso de diseño e implementación generando un alto valor

agregado, fruto de la innovación que caracteriza la herramienta.

La “Mesa de Ayuda en Línea” es un claro ejemplo de innovación, a bajo costo y con recursos propios, mejorando su eficiencia y haciendo una mejor administración de los recursos públicos en beneficio de los estudiantes. La herramienta también ha sido adaptada por el sector productivo ubicado en la zona de influencia de la Universidad, evidenciando las ventajas y beneficios de ofrece el trabajo coordinado entre sectores productivos y centros de educación superior.

Para mayor información descargue el [Informe completo de la experiencia](#) [6]

Entidades participantes

Nombre de la entidad

Universidad de Caldas

Contacto:

Carla Murillo,

- Ingeniera de Planeación y Sistemas, Apoyo Funcional Mesa de Ayuda,
- Universidad de Caldas,
- 8781500 Ext. 11147
- carla.murillo@ucaldas.edu.co [8]

Juan Carlos Cano, Webmaster,

- Ingeniero de Implementación,
- Universidad de Caldas,
- 8781500 Ext. 11133
- juan.cano@ucaldas.edu.co [9]

[Contacta al Centro de Innovación](#)

Teléfono Conmutador: +57(1) 344 34 60 Línea Gratuita 01-800-0914014

```
.contenedor-footer { margin: 30px auto; } .parrilla { display: grid; grid-gap: 10px; grid-template-columns: repeat(auto-fit, minmax(100px, 1fr)); } .parrilla > div { text-align: center; } .parrilla > div > img { width: 100%; height: 100%; object-fit: cover; }
```





[Políticas de privacidad y Condiciones de uso](#)

Actualizado el: Jueves, Diciembre 5, 2019 - 8:59pm

Source URL: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias/mesa-de-ayuda-en-linea>

Enlaces

- [1] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/772?rate=NUKiRIOxHVesxmB2jLep5LWXTzsXhzihxOwtCQHhOtE>
- [2] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/772?rate=mlGQXEohQNJJa1EtVXINiwt_-POuYdKNgGV-bsX36ZQ
- [3] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/772?rate=6Q32gydthkPNEwfRRQMhxoXUS5tMXbP2CLMLMJEG3JY>
- [4] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/772?rate=pfzzqoppaKB0v19nG5N6wRgVmH-yYprkK2jsQGvaWc>
- [5] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/printpdf/772?rate=cjD6O-wbKvOhk1e7XUgsEsGBI8iuqRko9Kg2eyw2IFI>
- [6] http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/sites/default/files/fichaexp_2015_50_mesaayudaenlinea_v1.pdf
- [7] <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/experiencias>
- [8] <mailto:carla.murillo@ucaldas.edu.co>
- [9] <mailto:juan.cano@ucaldas.edu.co>