

MARI

Mesa de Servicios

Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. DATIC
Subdirección de Tecnología Digital.

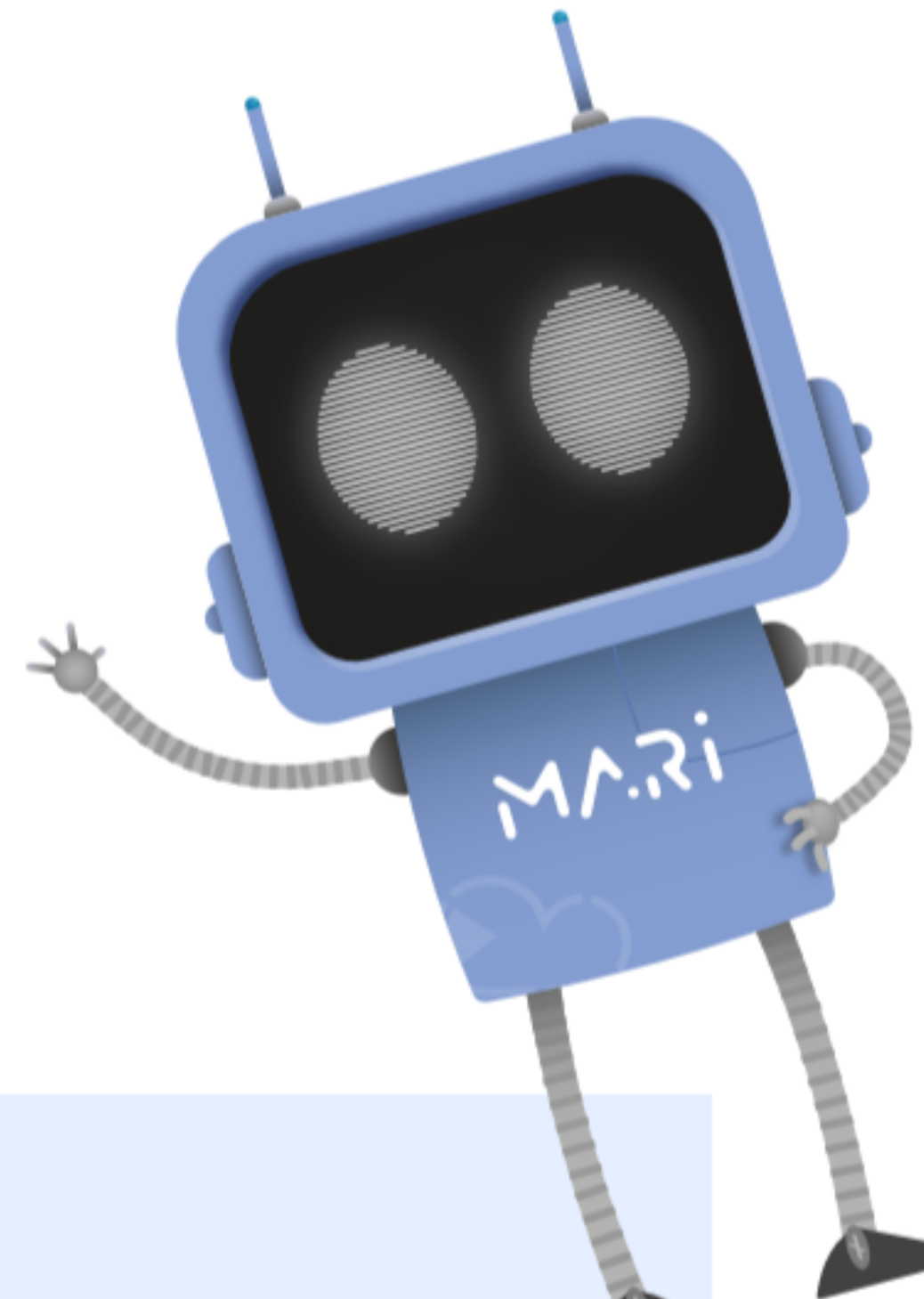


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

GESTION DE LA MESA DE SERVICIOS

Usuario

Hola Soy MARI



Para poder ayudarte con tus
requerimientos deberás...

AGENDA DE LA SENSIBILIZACION DE AGENTE TECNICO – CTO - LID

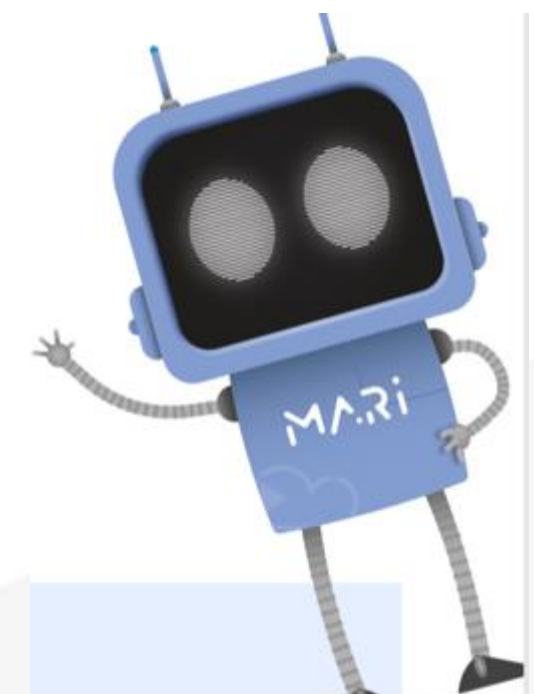


1. MISION – VALORES – METAS DE LA MESA DE SERVICIOS MARI – CICLO DE VIDA DE LA GESTION DE LOS SERVICIOS
2. CATALOGO DE SERVICIOS DATIC
3. PROCESOS QUE SOPORTA LA MESA DE SERVICIOS MARI.
4. CONCEPTOS : INCIDENTES – REQUERIMIENTOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO
5. CREACION DE LA SOLICITUD (INCIDENTES . REQUERIMIENTOS)
6. COMO VISUALIZAR LAS SOLICITUDES (MANEJOS DE LOS FILTROS)
7. GESTION DE LAS SOLICITUDES
8. GENERACION DE REPORTE DE LAS SOLICITUDES.

1.

MISION

“Ayudar a nuestros usuarios a hacer el mejor uso de la tecnología informática, suministrando asistencia técnica y funcional para sus solicitudes, requerimientos o problemas”.



VALORES

- Resolver problemas, no solo proveer un rápido arreglo.
- Ser proactivos, no reactivos, prevenir los problemas, hacer que no ocurran .
- Ser corteses y profesionales.
- Nuestra prioridad es minimizar el tiempo inoperable de los usuarios.
- Servir como Único Punto de Contacto para todos los requerimientos de TI.



METAS



- Implementar maneras de mejorar nuestras habilidades, servicios y equipamientos para la prestación del mismo.
- Establecer una administración efectiva de los flujos de trabajo
- Comunicarnos efectivamente con nuestros usuarios, Encuestar regularmente a los usuarios; conocer sus visiones sobre nuestros servicios.
- Incrementar la autosuficiencia de los usuarios.
- Responder rápidamente a los cambios.
- Automatizar donde sea posible.
- Monitorear y reportar el uso y performance de la tecnología.
- Incrementar y mejorar la comunicación con las demás áreas de TI.

Ciclo de vida de Gestion del Servicio.



2.

SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS



| SERVICIO | DESCRIPCION |
|--|--|
| <u>Soporte Aplicaciones Funcionales</u> | Suministrar el servicio de Soporte Funcional de Sistemas de Información a cada una de las dependencias u organismos de la administración central (SGAFT (SAP) - APLICACIONES (RENTA VARIAS NO SAP) – ORFEO – PORTAL WEB) |
| <u>Soporte de Técnico de Ingeniería de Software a Aplicaciones</u> | Suministrar el servicio de Soporte de Ingeniería de Software (Desarrollo – Implementación de Mejoras y/o Nuevos Requerimientos) de los Sistemas de Información que utilizan las dependencias u organismos de la administración central (SGAFT - APLICACIONES INTRANET – SAUL ORFEO – PORTAL WEB) |
| <u>Soporte Técnico Operativo</u> | Suministrar el servicio de Soporte Técnico operativo de <u>Hardware</u> , software y redes de primer nivel a los usuarios de los Organismos. (CTO'S) |
| <u>Servicios de Infraestructura</u> | Permitir a los usuarios de la Alcaldía de Cali el uso de la infraestructura y mantener disponible y seguros los servicios de: (Servidores (Alojamiento Virtual y Físico en el Centro de Computo) – Redes – Internet - Correo Electrónico.- Directorio Activo - Bases de Datos) |
| <u>Servicio Zonas WIFI</u> | Mantener estable y disponible los servicios de las Zonas TI de <u>WiFi</u> para los Ciudadanos |

3.

PROCESOS DE GESTION MARI



- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Requerimientos.
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio.
- Gestión de Catálogo de Servicios.
- Gestión de Niveles de Servicios.
- Reportes.
- Paneles de KPIs & Smart KPIs.
- Gestión de Conocimiento.
- Gestión de Portafolio de Servicios.
- Reportes Personalizados.
- Gestión de Cambios.
- Panel de Administración.

MESA DE SERVICIOS MARI

ROLES EN MARI



REPRESENTANTE CTO'S – LLID LF SAP

CADA ORGANISMO



Usuarios Finales,

Quienes reportan incidentes y/o requerimientos



EQUIPO DE APOYO

Agentes Técnicos. Quienes dan solución a los Incidentes y/o requerimientos. Son de Primer Nivel

DATIC



Administrativos REponsables MARI



SEGURIDAD



INFRAESTRUCTURA

Segundo Nivel, Apoyo al Equipo de CTO



REDES



DIRECTORIO ACTIVO



CORE FINANCIERO

4. GESTIÓN DE INCIDENTES

Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los incidentes, asegura que se restablezca la operación normal del servicio lo antes posible y se minimice el impacto.

DEFINICION

Interrupción inesperada o reducción en la calidad de un Servicio de TI. O una falla en un CI (Item de Configuración), que todavía no ha impactado un Servicio de TI.

Gestión de Requerimiento



Requerimiento

Un requerimiento se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo : Instalaciones, movimientos, acceso a un servicio o sistema de información , adiciones o cambios en los elementos o servicios provistos.

Lineamientos para establecer prioridades

| URGENCIA | IMPACTO | | | |
|----------|----------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Crítico | Alto | Medio | Bajo |
| Crítica | <i>Crítica</i> | <i>Crítica</i> | <i>Alta</i> | <i>Media</i> |
| Alta | <i>Crítica</i> | <i>Alta</i> | <i>Media</i> | <i>Media</i> |
| Media | <i>Alta</i> | <i>Media</i> | <i>Media</i> | <i>Baja</i> |
| Baja | <i>Media</i> | <i>Media</i> | <i>Baja</i> | <i>Baja</i> |



| IMPACTO | DESCRIPCIÓN | EJEMPLO |
|---|--|--|
| CRITICO (Departamento / Gerencia/Unidad afectada/s) | Indisponibilidad de servicio/s que afectan significativamente a uno o más departamentos, gerencias o unidades del negocio | Sin acceso a la red Sin acceso a Internet Sin servidor de Exchange Sin aplicaciones del negocio |
| ALTO (Grupos o áreas de tarea afectados) | Indisponibilidad de servicio/s que afectan a determinadas funciones o a un grupo de usuarios Trabajo no programado del área de soporte necesario para prevenir incidentes de impacto Crítico o Alto | Falla de un servidor divisional Red con problemas de performance Grupo de PC'S que no se conectan a la red Tareas de actualización para prevenirse de ataques de virus |
| MEDIO | Un usuario afectado | PC/monitor/teclado |
| (Indisponibilidad parcial de un servicio) | Indisponibilidad parcial de un servicio/s para con un grupo de personas Problema de performance de una aplicación Borrado accidental de archivos Blanqueo de claves | Un usuario no puede enviar o recibir correos Un usuario no puede acceder a la web Una aplicación no funciona apropiadamente Un usuario que no puede imprimir Fallas que no impactan la operación de los usuarios |
| BAJO | Actividades planificadas Requerimientos de servicios negociados con el usuario Preguntas del tipo "Cómo hacer" | Cambios Instalación de software Instalación de hardware Creación de cuentas |

ANS SOPORTE de MARI



| ANS / HORAS LABORALES | INCIDENTE | REQUERIMIENTO |
|--------------------------|-----------|---------------|
| CRITICO | 4 | |
| ALTO | 9 | 18 |
| MEDIO | 18 | 36 |
| BAJO | 36 | |
| ES LA ESTANDAR PARA MARI | | |

Ingresa desde su Celular por el buscador Google a : <https://kahoot.it/>



kahoot



Todo



Imágenes



Maps



Videos



Noticias



Más

Preferencias

Herramientas

Cerca de 4.970.000 resultados (0,45 segundos)

kahoot.com ▾ Traducir esta página

Kahoot! | Learning games | Make learning awesome!

Kahoot! is a game-based learning platform that brings engagement and fun to 1+ billion players every year at school, at work, and at home. Sign up for free!

[Study with Kahoot!](#) · [Kahoot! app](#) · [Kahoot! for schools](#) · [How to play Kahoot!](#)

kahoot.it ▾

Play Kahoot! - Enter game PIN here!

Join a game of **kahoot** here. **Kahoot!** is a free game-based learning platform that makes it fun to learn – any subject, in any language, on any device, for all ages!

play.google.com › store › apps › details › id=no.mobitroll.kahoot.and... ▾

Kahoot! - Apps en Google Play

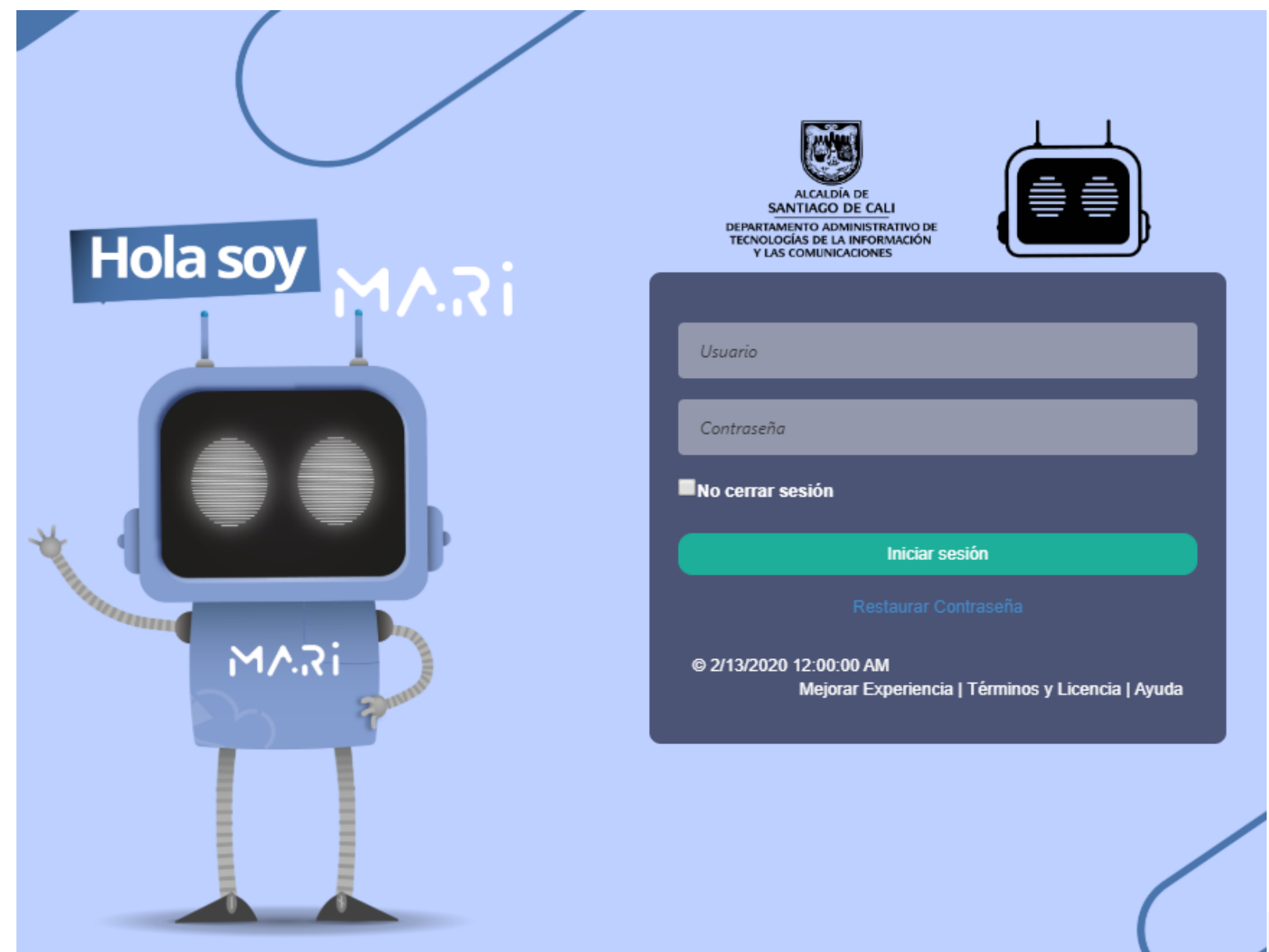
★★★★★ Calificación: 4,2 - 77.129 votos - Gratis - Android - Educación

5. Acceso A MARI por la Url



Ingresar a <https://mari.helppeoplecloud.com>.

1..



Acceso MARI por la Intranet



Portal Alcaldía : www.cali.gov.co

← → ↻ cali.gov.co ☆

Aplicaciones Recibidos PRUEBAS MARI https://mari.helpe... MARI PRODUCCION SAP ERP PRD SAP ERP QAS SAP ERP DES Importado de Inter... SLA Management -...



Alcaldía de Santiago de Cali     

Calí ▾ Nuestro alcalde Atención al ciudadano ▾ Trámites y servicios ▾ Organismos ▾ Transparencia

Ampliación convoc

Buscar...

Averigua:  ¿Qué? ▾

Hasta el **miércoles 19 de febrero**

Renovación

Mi ciudad

- Historia
- Símbolos
- Mapas
- Información geográfica
- Información estadística
- Galería multimedia
- Sala de prensa
- Así construimos progreso social
- Information in English

La Entidad


- Misión y visión
- Funciones y deberes
- Organigrama
- Normograma institucional
- Intranet
- Correo [Enlace a Intranet](#)

Planes, programas y proyectos

- Cali Resiliente
- Cofinanciación y regalías
- Infraestructura de datos espaciales de Santiago de Cali (IDESC)
- Observatorios
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Plan de desarrollo 2016 - 2019, Cali progresa contigo
- Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)
- Plan de ordenamiento territorial (DOT)

Acceso a MARI por INTRANET



 **Intranet Institucional** INICIO Iniciar sesión


ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Puro Corazón por Cali

Jorge Iván Ospina
Alcalde 2020 - 2023

Iniciar sesión

Intranet Alcaldía de Santiago de Cali
Implementado por la Oficina Asesora de IT 2014

 **Intranet Institucional** INICIO Iniciar sesión

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Iniciar sesión

Correo institucional completo *

Contraseña *

Iniciar sesión

Intranet Alcaldía de Santiago de Cali
Implementado por la Oficina Asesora de IT 2014



Browser tabs: (82) Devoram, ORFEO, Módulo, Intranet Institucional, Entrada al sistema, https://mari.help...

Address bar: No es seguro | intranet2.cali.gov.co

Navigation bar: INICIO, GRUPOS, NOTICIAS, EVENTOS, Ursula Bonilla Sanchez, Cerrar, Sitio

Menu items: Servicios (highlighted), Gestión Tecnológica, Control, Hacienda Pública, Gestión Jurídico administrativa, Gestión Talento Humano

Sub-menu: Planeación Institucional

¿Qué está pasando?

Con la Ley 2014 de 2019, se regulan sanciones para condenados por corrupción y delitos contra la Administración pública

Navigation bar: Servicios (highlighted), Gestión Tecnológica, Control, Hacienda Pública, Gestión Jurídico administrativa, Gestión Talento Humano

Sub-menu: Planeación Institucional

Servicios

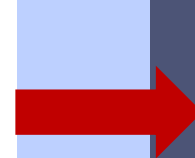
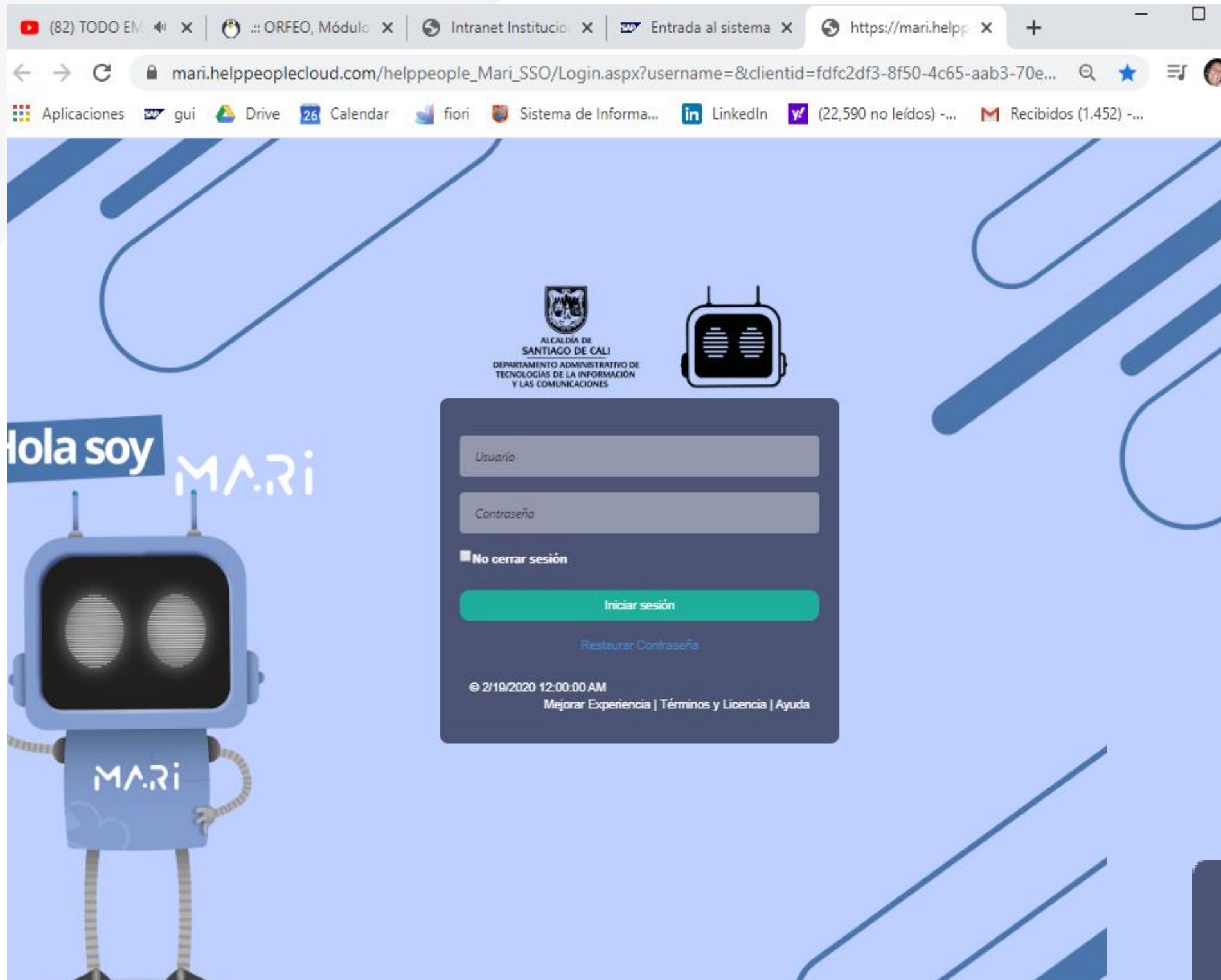
Mis servicios

- Certificado de Ingresos y Retenciones (PDF icon)
- Tabulados de Nómina (document icon)
- Consulta de Inventario de Activos Fijos Asignados (boxes icon)
- Consulta de Liquidación de Cesantías (piggy bank icon)

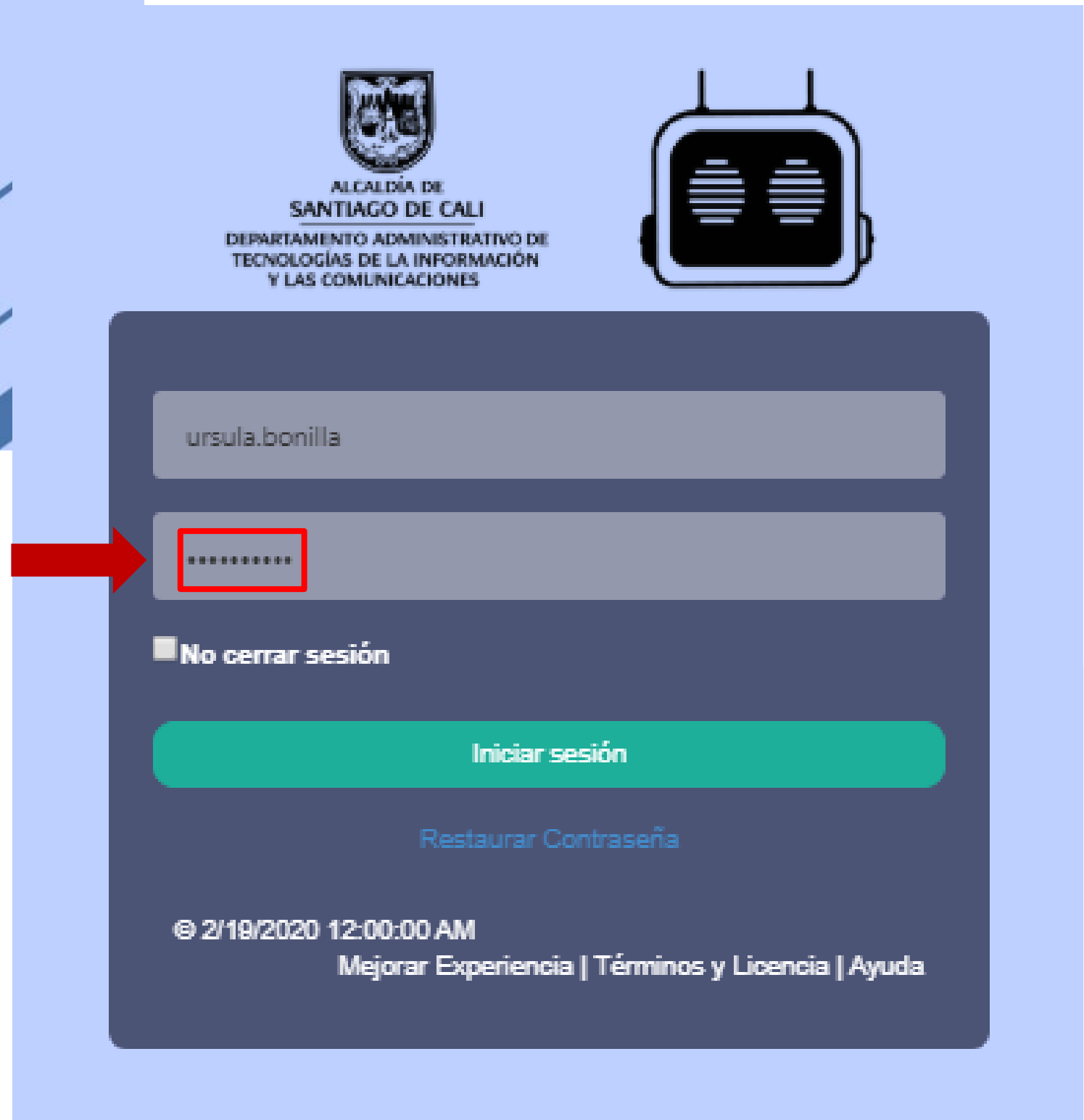
Servicios Institucionales Internos

- Hola soy MARI (robot icon)
- Mesa Ayuda
- Requerimientos
- Incidentes

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO



La clave de acceso es la misma del Directorio Activo



Selecciona Operación



2.

Dar click link en Self Service

Ursula Bonilla Sanchez
Alcaldia de Cali

Operación

- Menú de Servicio
- Gestión De Solicitudes
- Self Service**

Auto se

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Asistencia a Vehiculos *
- Bienes y Servicios *

Mis Solicitudes

| Solicitud | F.Radicación | F.Recepción | F. vencimiento | Vía | Estado | Asunto | Naturaleza | O.Serv | F.Cierre | Estado Os | Grupo Os | Resp.Os |
|-----------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|---------|---|---------------|--------|---------------------|-------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 272 | 22/01/2020 17:20:53 | | 27/01/2020 14:30:00 | helpepeople | cerrada | traslado de equipo | Requerimiento | 266 | 27/01/2020 9:07:13 | Solucionado | CTO-DATIC | Juan Miguel Rendon |
| 337 | 27/01/2020 16:58:10 | | 30/01/2020 14:28:00 | helpepeople | cerrada | Instalación de tablero | Requerimiento | 331 | 29/01/2020 9:17:41 | Solucionado | Modular | Sonia Marleny Imbol Quinones |
| 495 | 04/02/2020 10:31:58 | | 06/02/2020 15:31:00 | helpepeople | cerrada | Instalacion scanner | Incidente | 489 | 04/02/2020 10:40:04 | Solucionado | CTO-D.A. Contratacion Publica | Jhoan Sebastian Sierra Hernandez |
| 669 | 07/02/2020 15:05:20 | | 12/02/2020 10:35:00 | helpepeople | cerrada | los incidentes del organismo Secretaria de Bienestar Social | Requerimiento | 663 | 10/02/2020 17:01:21 | Solucionado | Propietarios Mesa de Servicios | Carlos Alberto Velez Abderrashman |

10 items in 3 pages

Base de Conocimiento

| ID | Asunto | Categoría | Clase | Creado | Autor |
|----|---|--------------------------------|-------|------------------|----------|
| 1 | Como Gestionar mis solicitudes | POR FAVOR SELECCIONE CATEGORÍA | COMO | andres.rodriguez | ALCALDÍA |
| 2 | Como Crear Requerimientos o Incidentes con Mari | POR FAVOR SELECCIONE CATEGORÍA | COMO | andres.rodriguez | ALCALDÍA |

Selecciona en el **Catálogo de Servicios** tu solicitud

3..

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Soporte Técnico CTO *
 - SAP *
 - Rentas Varias No SAP*
- Asistencia a Vehículos ***
- Bienes y Servicios ***
 - Asistencia a Organismos *

Selecciona en el **Catálogo de Servicios** tu solicitud

3..

Catálogo de Servicios

- + TIC *
- + Asistencia a Vehiculos *
- + Bienes y Servicios *

Dar click en el mas (+) TIC , para desplegar el menú

Catálogo de Servicios

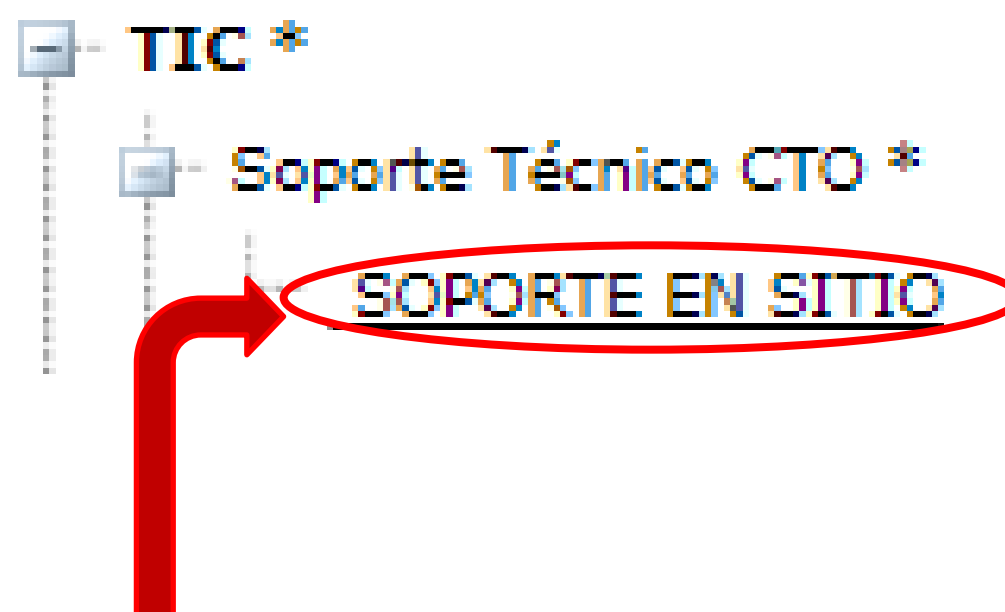
- TIC *
- + Soporte Técnico CTO *
- SOPORTE EN SITIO

Dar click en el mas (+) Soporte Técnico CTO,

En Catálogo de Servicios



Catálogo de Servicios



Dar click en el mas (+) SOPORTE EN SITIO , para ingresar a la nueva solicitud

Agrega un asunto y/ o descripción con un adjunto si así lo requieres y dale guardar

4...

Catálogo de Servicios

- Qdate en Casa*
- TIC *
 - Soporte Técnico CTO *
 - SOPORTE EN SITIO
 - SAP *
 - Rentas Varias No SAP*
 - Servicios de Infraestructura TIC *
 - Soporte de Ingeniería de Software y Aplicaciones *
- Asistencia a Vehículos *
- Bienes y Servicios *

Base de Conocimiento

| ID | Asunto |
|----|---|
| 1 | Como Gestionar mis solicitudes |
| 2 | Como Crear Requerimientos o Incidentes con Mari |

Nueva Solicitud

A nombre de*: John Robert Mena Cancelado

Asunto Max(80)*:

Descripción Max(500)*:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Edificio :

Piso / Área(Organismo) :

Teléfono :

Descripción de la Solicitud :

Si requiere asistencia con, programas, red, impresora has clic en soporte en sitio

Adjuntos:

Se generara un codigo unico de **Solicitud**

5..

The screenshot shows a web browser window with a blue title bar. The main content area is a form titled "Nueva Solicitud". The form fields are:

- A nombre de*:** Ursula Bonilla Sanchez
- Asunto Max(80)*:** cambio de mouse
- Descripción Max(500)*:** buen dia. Por favor solicito cambio de mouse ya que me esta fallando, mucha gracias por tu atención. ATT: U 319235

A confirmation dialog box titled "AVISO" is overlaid on the form. It contains a yellow warning icon and the text: "La Solicitud Número 1058 Fue creada correctamente." with an "OK" button.

Below the description field, there is a link: "Si requiere asistencia con, programas, red, impresora has clic en soporte en sitio".

At the bottom of the form, there is an "Adjuntos:" section with an "Adjuntar" button and the text "Esta categoría es de tipo: Incidente".

Veras tus solicitudes al lado derecho de la pantalla

6..

Auto servicio

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Asistencia a Vehículos *
- Bienes y Servicios *

Mis Solicitudes

| Solicitud | F.Radicación | F.Recepción | F. vencimiento | Vía | Estado | Asunto | Naturaleza | O.Serv | F.Cierre | Estado Os | Grupo Os | Resp.Os |
|-----------|-----------------------|-------------|------------------------|-----------|---------|-----------------|------------|--------|----------|--------------------------|-----------|------------------------------|
| 1058 | 14/02/2020 9:29:31 | | 18/02/2020 14:29:00 | helpeople | abierta | cambio de mouse | Incidente | 1019 | | Pendiente por Aceptación | CTO-DATIC | Wilson Andres Sabogal Amador |

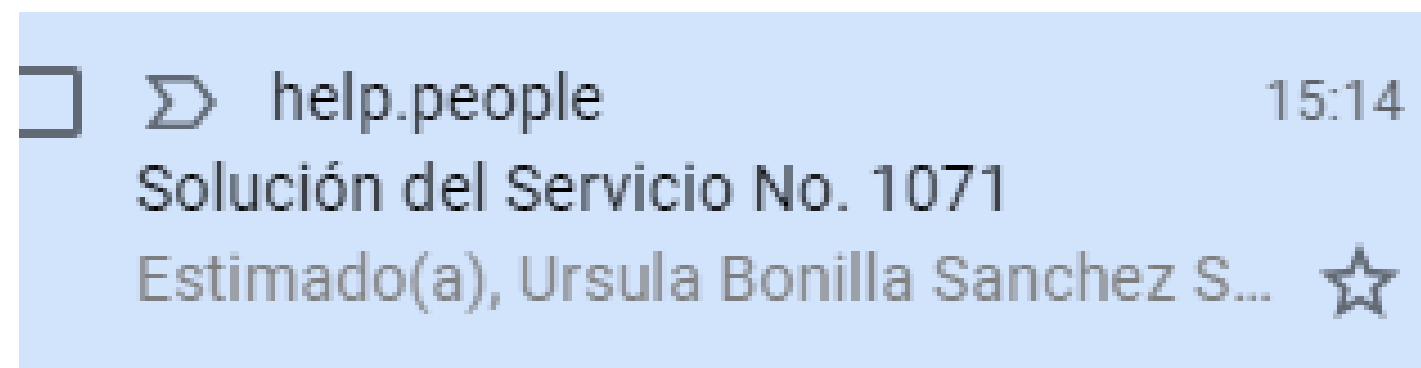
9 items in 3 pages

Para ver mas detalle de su solicitud puede dar un click en el numero de la solicitud

Solución del servicio




- Llega la notificación por el correo , se abre el mensaje



Si la solución fue efectiva , se da click en
Califica la encuesta

Solución del Servicio No. 1071 » Recibidos x 🖨 🔗

 **help.people@cali.gov.co** 15:14 (hace 2 horas) ☆ ↩ ⋮
para mí ▾

Estimado(a), Ursula Bonilla Sanchez

Su solicitud referente a:

Asunto de la solicitud: cableado de red
Descripción de la solicitud: Buen dia Jorge
solicito el ajuste del cableado de red, agradezco su colaboracion
ursula bonilla
3192356559

registrada bajo el número 1071, ha sido solucionada.

Le solicitamos cordialmente que dedique un momento a completar la encuesta del Servicio de asistencia. Valoramos sus comentarios y buscamos constantemente nuevos modos de mejorar nuestro servicio respecto a usted.

Para completar la encuesta de satisfacción

[Califica la encuesta](#)

Se evalúa el servicio, dar click en enviar



Evaluación del servicio

Solicitud Nº: 1071

Código de la orden de servicio: 1031

La solución de su solicitud fue satisfactoria? Si ▼

Puntos a Calificar:

Tiempo de respuesta: Excelente ▼

Calidad Técnica: Excelente ▼

Calidad Humana: Excelente ▼

¿Desea presentar una queja por la prestación de este servicio?

Observaciones:

Enviar

Si no está satisfecho se reactivará la solicitud !

Se cierra la solicitud

Evaluación del servicio

Solicitud N°: 1071
Código de la orden de servicio: 1031

La solución de su solicitud fue satisfactoria? Si ▼

Puntos a Calificar:

Tiempo de respuesta: Excelente ▼
Calidad Técnica: Excelente ▼
Calidad Humana: Excelente ▼

¿Desea presentar una queja por la prestación de este servicio?

Observaciones:

Si no está satisfecho se reactivará la solicitud !

AVISO

La Solicitud N°: 1071 Fue Cerrada Satisfactoriamente

OK

**Recuerda que la buena actitud
se ve reflejada en la atención
de nuestros usuarios**



(82) TODO EM x ORFEO, Módulo x Intranet Instituci... x Entrada al sistema x https://mari.help... x

mari.helppeoplecloud.com/helppeople_Mari_SSO/Login.aspx?username=&clientid=fdfc2df3-8f50-4c65-aab3-70e...

Aplicaciones gui Drive 26 Calendar fiori Sistema de Informa... LinkedIn (22,590 no leídos) -... Recibidos (1,452) -...

¡Hola soy MARI

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Usuario

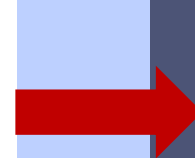
Contraseña

No cerrar sesión

Iniciar sesión

[Restaurar Contraseña](#)

© 2/19/2020 12:00:00 AM
Mejorar Experiencia | Términos y Licencia | Ayuda



La clave de acceso es la misma del Directorio Activo

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

ursula.bonilla

.....

No cerrar sesión

Iniciar sesión

[Restaurar Contraseña](#)

© 2/19/2020 12:00:00 AM
Mejorar Experiencia | Términos y Licencia | Ayuda



INGRESO A MARI

Gestión de Solicitudes



1 2 3

11

8

9

Descripción del servicio

10

Adjuntar Archivo

Asignación

11

| | |
|---|--|
| <input type="text" value="Incidente"/> | <input type="text" value="Es Mayor?"/> |
| <input type="text" value="Categoría"/> | <input type="text" value="Actividad"/> |
| <input type="text" value="Grupo de Trabajo"/> | <input type="text" value="Responsable"/> |
| <input type="text" value="Media"/> | <input type="text" value="Media"/> |

Busqueda

Relaciones

4 6 Solicitud padre 7 Incidente mayor

5

Auto servicio

Catálogo de Servicios

- Qudate en Casa*
- TIC *
 - Soporte Técnico CTO *
 - SAP *
 - Rentas Varias No SAP*
 - Servicios de Infraestructura TIC *
 - Soporte de Ingenieria de Software y Aplicaciones *
- Asistencia a Vehiculos *
- Bienes y Servicios *

Mis Solicitudes

| Solicitud | F.Radicación | F.Recepción | F. vencimiento | Vía | Estado | Asunto | Naturaleza | O.Serv | F.Cierre | Estado Os |
|-----------|------------------------|-------------|------------------------|------------|---------|--|---------------|--------|------------------------|------------|
| 1 | 16/12/2019 10:14:58 | | 18/12/2019 15:14:00 | helppeople | cerrada | Desbloquear cuenta Directorio Activo | Incidente | 1 | 30/12/2019 12:14:06 | Solucionad |
| 8 | 16/12/2019 17:19:45 | | 19/12/2019 10:30:00 | helppeople | cerrada | POR FAVOR REVISAR PORTATIL | Incidente | 7 | | Anulada |
| 26 | 18/12/2019 16:51:52 | | 23/12/2019 10:21:00 | helppeople | cerrada | Configurar SAP LOGON PARA ACCEDER SOLMAN | Incidente | 25 | 15/01/2020 14:21:55 | Solucionad |
| 35 | 23/12/2019 9:21:02 | | 25/12/2019 16:21:00 | helppeople | cerrada | Fallo en accesibilidad a MARI del 2019-12-20 | Requerimiento | 34 | 08/01/2020 15:58:16 | Solucionad |

Base de Conocimiento

| ID | Asunto | Categoría | Clase | Creado |
|----|--------|-----------|-------|--------|
| | | | | |

Auto servicio

Catálogo de Servicios

- [-] Rentas Varias No SAP*
- [-] Servicios de Infraestructura TIC *
 - [-] Correo Electronico *
 - [-] Directorio Activo *
 - [-] Internet *
 - [-] Redes *
 - [-] Servidores *
 - [-] REMI *
 - [-] Zonas Publicas WIFI *
 - [-] Bases de Datos *
- [-] Soporte de Ingenieria de Software y Aplicaciones *
- [-] Asistencia a Vehiculos *

Mis Solicitudes

| Solicitud | F.Radicación | F.Recepción | F. vencimiento | Vía | Estado | Asunto | Naturaleza | O.Serv | F.Cierre | Estado Os |
|-----------|---------------------|-------------|---------------------|------------|---------|--|---------------|--------|---------------------|------------|
| 1 | 16/12/2019 10:14:58 | | 18/12/2019 15:14:00 | helppeople | cerrada | Desbloquear cuenta Directorio Activo | Incidente | 1 | 30/12/2019 12:14:06 | Solucionad |
| 8 | 16/12/2019 17:19:45 | | 19/12/2019 10:30:00 | helppeople | cerrada | POR FAVOR REVISAR PORTATIL | Incidente | 7 | | Anulada |
| 26 | 18/12/2019 16:51:52 | | 23/12/2019 10:21:00 | helppeople | cerrada | Configurar SAP LOGON PARA ACCEDER SOLMAN | Incidente | 25 | 15/01/2020 14:21:55 | Solucionad |
| 35 | 23/12/2019 9:21:02 | | 25/12/2019 16:21:00 | helppeople | cerrada | Fallo en accesibilidad a MARI del 2019-12-20 | Requerimiento | 34 | 08/01/2020 15:58:16 | Solucionad |

Base de Conocimiento

| ID | Asunto | Categoría | Clase | Creado |
|----|--------|-----------|-------|--------|
|----|--------|-----------|-------|--------|

Windows taskbar and browser tabs showing various applications like SAP ERP PRD, HELPPEOPLE DE PR..., MARI PRODUCTIVO, MARI PRUEBAS, SS GPS | Monitoreo, Importado de Inter..., and SLA Management -... The browser address bar shows mari.helpepeoplecloud.com/helpepeople_Mari_Prueba/Frames/MainFrame.aspx. The user profile is John Robert Mena Cance... Alcaldía de Cali.

Application interface for 'Nueva Solicitud' (New Request). The left sidebar shows a 'Catálogo de Servicios' (Service Catalog) with categories like 'Qudate en Casa*', 'TIC*', 'SAP*', 'Rentas Varias No SAP*', 'Servicios de Infraestructura TIC*', 'Soporte de Ingenieria de Software y Aplicaciones*', 'Asistencia a Vehiculos*', and 'Bienes y Servicios*'. Below it is a 'Base de Conocimiento' (Knowledge Base) with two entries.

The main form contains the following fields:

- A nombre de*: John Robert Mena Cancelado
- Asunto Max(80)*: [Empty text box]
- Descripción Max(500)*: [Text area containing: Por favor diligenciar los siguientes datos: Edificio, Piso / Área(Organismo), Teléfono, Descripción de la Solicitud]

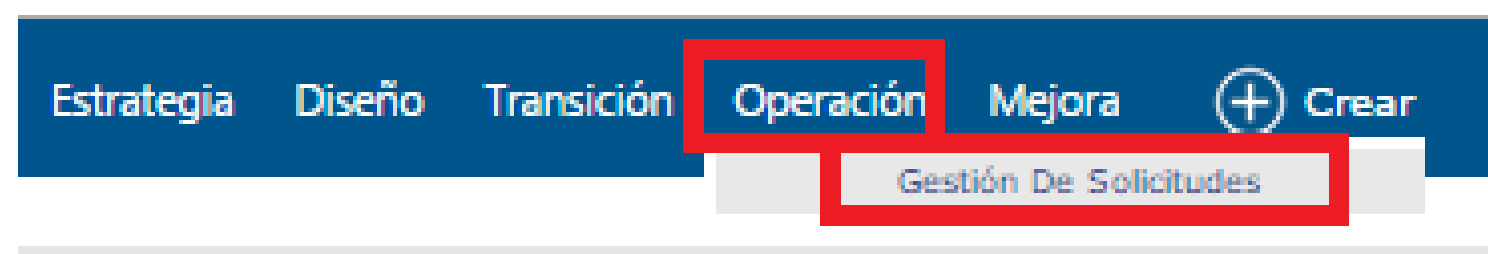
At the bottom, there is an 'Adjuntos:' section with an 'Adjuntar' button.

On the right, there is a table titled 'Auto servicio' with columns 'F.Cierre' and 'Estado Os'. It lists several records with dates and times, and their status (Solucionad, Anulada).

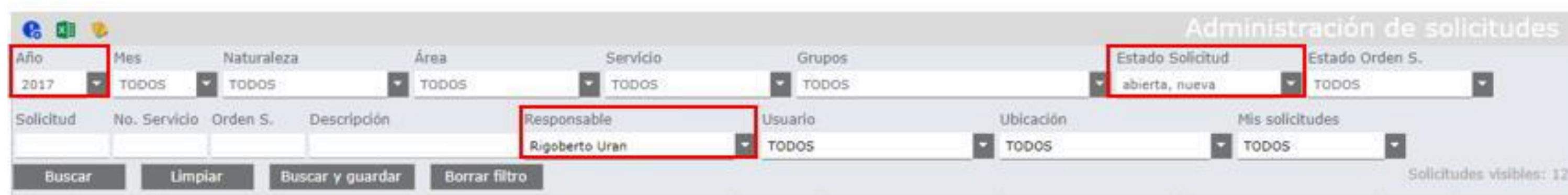
| F.Cierre | Estado Os |
|---------------------|------------|
| 30/12/2019 12:14:06 | Solucionad |
| | Anulada |
| 15/01/2020 14:21:55 | Solucionad |
| 08/01/2020 15:58:16 | Solucionad |

Below the table, there is a 'Creado' section with the name 'andres.rodriguez' listed twice.

Continuando con el proceso, luego de realizada la creación de la solicitud y que la herramienta nos indique el número de la solicitud, se procede a buscar la solicitud creada en Operación - Gestión de Solicitudes, parte superior de la pantalla:

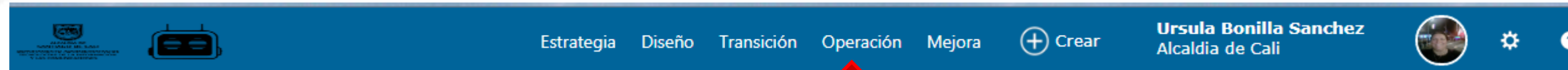


Se sugiere tener por defecto la vista de la siguiente imagen, para que la búsqueda del caso creado sea más fácil, Filtros: Año, estado solicitud Nuevas y Abierta, y Responsables (Técnico de mesa de ayuda) o grupo de soporte.

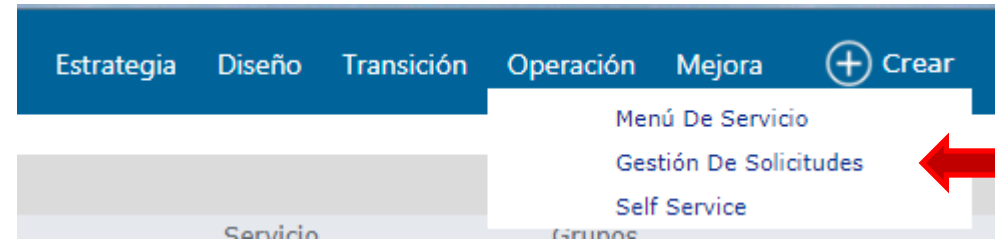


Para aceptarla y abrir la Orden de servicio inmediatamente se da doble clic en el check Verde, ver imagen a continuación:

INTERFAZ DE GESTION DE SOLICITUDES (CTO's -LF - LLID)



Para ingresar, dar clic en Operaciones



Dar clic en Gestión de Solicitudes

Para consultar las solicitudes del equipo de trabajo se debe realizar los siguientes pasos: SELECCIONAR

1. El Año

2: El Grupo

3, El Estado de Solicitud

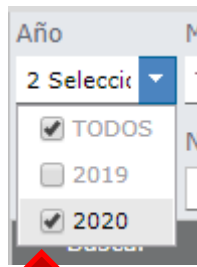
Administración de solicitudes

| Año | Mes | Naturaleza | Área | Servicio | Grupos | Estado Solicitud | Estado Orden S. |
|-------|-------|------------|-------|----------|--------|-------------------------|-----------------|
| TODOS | TODOS | TODOS | TODOS | TODOS | TODOS | abierta, cerrada, nueva | TODOS |

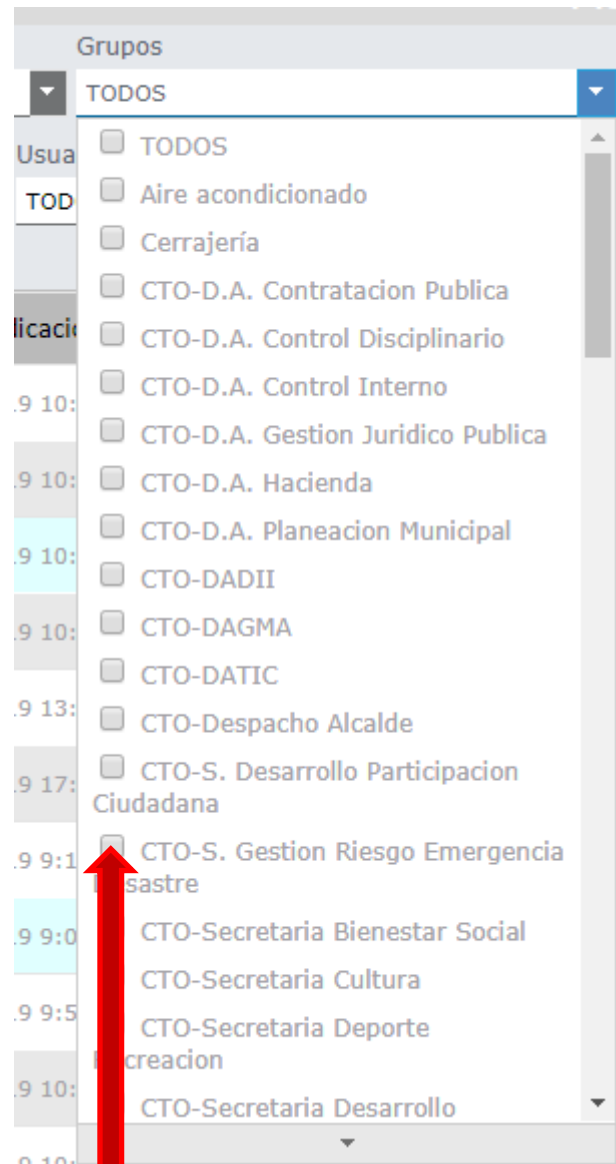
| Solicitud | No. Servicio | Orden S. | Descripción | Responsable | Usuario | Ubicación | Mis solicitudes |
|-----------|--------------|----------|-------------|-------------|---------|-----------|-----------------|
| | | | | TODOS | TODOS | TODOS | TODOS |

Buscar Limpiar Buscar y guardar Borrar filtro Solicitudes visibles: 3560

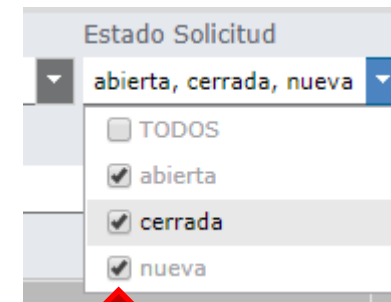
Filtros de consultas de las solicitudes



En Año despliego y selección el 2020



En Grupos despliego y busco el organismo a consultar y dar clic en organismo a consultar



En Estado Solicitud, despliego y selecciono, según sea el caso:
Abierta: las solicitudes que se trabajando
Cerrada: ya se solucionaron.
Nueva: no se han aceptado aun

INTERFAZ DE GESTION DE SOLICITUDES (CTO's -LF - LLID)

Administración

Año: TODOS | Mes: TODOS | Naturaleza: TODOS | Área: TODOS | Servicio: TODOS | Grupos: TODOS | Estado Solicitud: abierta | Estado Orden S.: TODOS

Solicitud: | No. Servicio: | Orden S.: | Descripción: | Responsable: TODOS | Usuario: TODOS | Ubicación: TODOS | Mis solicitudes: TODOS

Buscar | Limpiar | Buscar y guardar | Borrar filtro | Solicitudes visibles: 655

| # | Solicitud | No. Servicio | Asunto | Estado | Fecha radicación | Fecha vencimiento | A nombre de | Prioridad | Naturaleza | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------|---------------|----------------------|-------------|--------|-----------|------------------|--------------|-------------|-----|--------------------------------------|--------------------------|--|---------------------|--|-----------------------------|
| 1 | 238 | INC4297 | Traslado de computador | Abierta | 21/01/2020 14:38:32 | 24/01/2020 8:08:00 | Alexandra Agudelo Trochez | Alta | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº Orden de Servicio</th> <th>Descripción</th> <th>Estado</th> <th>Calificar</th> <th>Fecha Asignación</th> <th>Fecha Cierre</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>235</td> <td>Clic aquí para ver la descripción...</td> <td>Pendiente por Aceptación</td> <td></td> <td>20/03/2020 17:15:22</td> <td></td> <td>Carlos Andres Joaqui Garces</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | | | | Nº Orden de Servicio | Descripción | Estado | Calificar | Fecha Asignación | Fecha Cierre | Responsable | 235 | Clic aquí para ver la descripción... | Pendiente por Aceptación | | 20/03/2020 17:15:22 | | Carlos Andres Joaqui Garces |
| Nº Orden de Servicio | Descripción | Estado | Calificar | Fecha Asignación | Fecha Cierre | Responsable | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 235 | Clic aquí para ver la descripción... | Pendiente por Aceptación | | 20/03/2020 17:15:22 | | Carlos Andres Joaqui Garces | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 239 | INC3495 | computador bloqueado | Abierta | 21/01/2020 14:51:47 | 24/01/2020 8:21:00 | Edwing Alfredo Candelo Cortes | Alta | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 476 | REQ2214 | instalar compartida a contratista | Abierta | 03/02/2020 15:30:17 | 06/02/2020 9:00:00 | Olga Lucia Martinez Arce | Alta | Requerimiento | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 518 | INC4450 | REVISION EQUIPO | Abierta | 04/02/2020 15:32:45 | 07/02/2020 9:02:00 | Maricel Borja Barona | Alta | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 563 | INC3499 | CONFIGURAR IMPRESORA | Abierta | 05/02/2020 12:13:47 | 07/02/2020 17:00:00 | Maricel Borja Barona | Alta | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |

Presentación PAD...pptx | PRESENTACION S...pptx | reporte (1).pdf | Reporte Informe D...xlsx | Manual-Usuario-h...pdf | Mostrar todo

Órdenes de Servicio

Notas y Adjuntos

Órdenes de Trabajo

Escalamientos

Análisis

Relaciones

Cierre Unificado

Traza de Auditoría

Resumen Solicitud

Asunto del servicio

instalacion de outlook

Equipo:

Colmayco10

Descripción del servicio

Solicita instalar outlook 365

Solicitante:

Rigoberto Uran

A Nombre de:

administrador

Fecha de Radicación:

12/09/2017 14:42:25

Fecha Recepción:

No disponible

Fecha Cierre:

No disponible

Vía:

Telefono

Estado Solicitud:

abierta

Fecha de Inicio:

12/09/2017 14:42

Fecha de Vencimiento:

13/09/2017 12:42

Naturaleza:

Requerimiento

Requiere Aprobación:

Si No

Tipo Requerimiento:

Servicio

Datos de Asignación

Area Servicio:

Tecnologia de la Informacion

Servicio:

Servicio Office 365

Categoría:

Outlook

Actividad:

Reinstalacion Office

Grupo trabajo

Agentes de Mesa

Responsable

Rigoberto Uran

Estado O.S

Pendiente por Aceptación

Solicitud #: 1101 No. Servicio #: REQ407 Orden Servicio #: 1184

Impacto:

Media

Urgencia:

Media

Prioridad:

Media

SLA:

VIP

RFC No.:

Nivel de Conocimiento: BAJO

Recatalogar

Generar Proyecto

Crear incidente

Aceptar

Rechazar

Anular

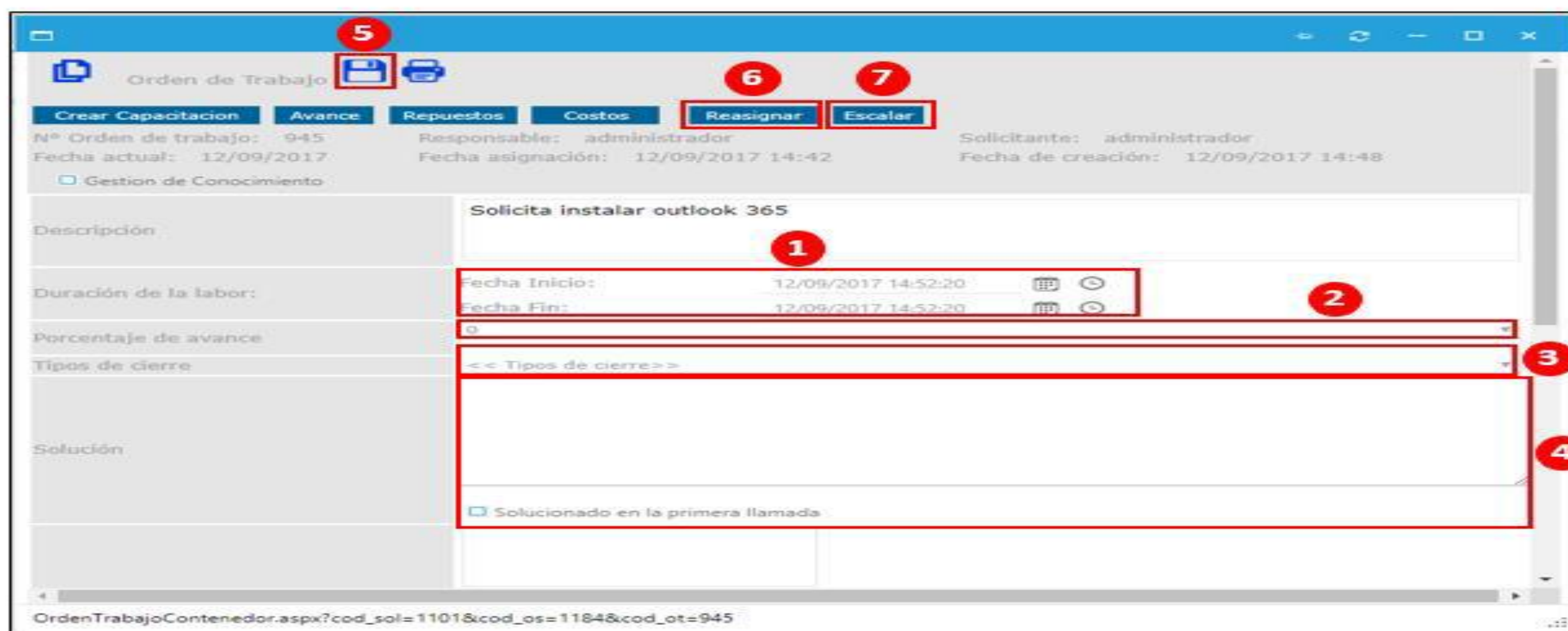
Crear Problema

Suspender

Posteriormente, se da Clic en el Código de la Orden de Trabajo.



En la siguiente pantalla, se despliega la Orden de trabajo asociada a la Orden de Servicio creada, heredando sus datos, en este momento helvpeople permite:



| Código | Porcentaje | Descripción | Responsable A nombre |
|--------|------------|--|---------------------------|
| 4381 | 0 | Buenas tardes Ursula, la sra. Yahidy Perez cuan ingresa al menu no le despliega al lado derecho el formulario para seguir con el requerimiento, te agradecería la corrección pues ella escribe todo el tiempo a la mesa de ayuda del SAP por la Nomina | ursula.bonilla leon,arose |

Dar clic en el número de el código para abrir las ordenes de trabajo,

Orden de Trabajo

N° Orden de trabajo: 4381 Responsable: ursula.bonilla Solicitante: leon.arosemena
 Fecha actual: 05/04/2020 Fecha asignación: 31/03/2020 19:43 Fecha de creación: 05/04/2020 08:03

Gestion de Conocimiento

Descripción: Buenas tardes Ursula, la sra. Yahidy Perez cuan ingresa al menu no le despliega al lado derecho el formulario para seguir con el requerimiento, te agradecería la corrección pues ella escribe todo el tiempo a la mesa de ayuda del SAP por la Nomina

Duración de la labor: Fecha Inicio: 05/04/2020 08:33:14
 Fecha Fin: 05/04/2020 08:33:15

Porcentaje de avance: 100

Tipos de cierre: << Tipos de cierre >>

Solución: Solucionado en la primera llamada

OrdenTrabajoContenedor.aspx?cod_sol=4254&cod_os=4136&cod_ot=4381

En solución se detalla toda la gestión de la solicitud. Doy clic en Tipo de Cierre, doy Clic en solución satisfactoria

Doy clic en en el disquete para guardar y lo confirmo.



Cerrar OT: Si se desea cerrar la Orden de trabajo, se debe diligenciar la fecha de inicio y Fin (paso 1), porcentaje de avance 100% (paso 2), seleccionar el tipo de cierre (paso 3), detallar la Solución opcional seleccionar si se brindó solución en la primera llamada (paso 4) y por último guardar (paso 5)

Escalar OT: Si no se desea cerrar y se necesita escalar la Orden de Trabajo a un segundo nivel, nos dirigimos a la parte superior derecha opción Escalar en la Orden de Trabajo (paso 7). Al dar clic en el botón de Escalar se debe Seleccionar el tipo de Escalamiento, Motivo del escalamiento, Grupo, técnico a quien se desea escalar y Escalar.

Realizando estos pasos la Orden de trabajo ya queda escalada. De inmediato se procede a cerrar la Orden de trabajo y se observa en la grilla que se crea una nueva Orden de trabajo, con nuevo responsable (técnico seleccionado al momento de escalar), Se finaliza la Gestión de Mesa de ayuda con el escalamiento.

| Órdenes de Servicio | Notas y Adjuntos | Órdenes de Trabajo | Análisis | Relaciones | Cierre Unificado | Traza de Auditoria |
|---|------------------|--|-------------|-------------|------------------|--------------------|
| Esta Orden de Servicio Tiene : 1 Ordenes de Trabajo asociadas | | | | | | |
| Código | Porcentaje | Descripción | Responsable | A nombre de | Estado | |
| 5062 | 0 | Buena Tarde Solicito la configuración de la impresora del tercer piso. | tecnico | usuario | cerrada | |
| 5063 | 0 | Buena Tarde Solicito la configuración de la impresora del tercer piso. | Admin.140 | usuario | abierta | |

Al seleccionar la opción de suspender la solicitud entra a un estado de suspendido y los ANS dejarán de contarse hasta que se reanude la solicitud. Para realizar este proceso se debe seleccionar el tipo de suspensión, se debe llenar el campo de Motivo con una breve descripción y por último suspender.

Suspender Orden de Servicio

Tipo: Suspensión normal

Motivo:

Suspender

Adicionalmente en la pestaña Escalamientos se puede visualizar con mayor facilidad la trazabilidad de escalamientos realizados listando fecha de escalamiento, motivo, tipo de escalamiento, grupo, usuario responsable y si es un escalamiento incorrecto o no.

| Código | Código Orden Trabajo | Fecha escalamiento | Motivo | Tipo escalamiento | Grupo | Usuario Responsable | Incorrecto? | Marcar como incorrecto |
|--------|----------------------|--------------------|--------|-------------------|-------|---------------------|-------------|------------------------|
| | | | | | | | | |

No hay datos para mostrar



Administración de solicitudes

Solicitudes visibles: 16

| Mes | Año | Naturaleza | Área | Servicio | Grupos | Estado Solicitud | Estado Orden S. |
|------------|------|------------|-------|----------|--------|------------------|--------------------------|
| Septiembre | 2015 | TODOS | TODOS | TODOS | Grupo | TODOS | Pendiente por Aceptación |

| N° Solicitud | Asunto | Estado | Fecha radicación | A nombre de | Prioridad | Naturaleza | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|------------------|--------------|-------------|-------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------|--|--|--|--|--|
| 1 | 95106 | Página de SIM no carga | 01/09/2015 03:36:22 p.m. | Clara Ines | Media | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>N° Orden de Servicio</th> <th>Descripción</th> <th>Estado</th> <th>Calificar</th> <th>Fecha Asignación</th> <th>Fecha Cierre</th> <th>Responsable</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>94866</td> <td>Clic aquí para ver la descripción...</td> <td>Pendiente por Aceptación</td> <td></td> <td>01/09/2015 03:36:22 p.m.</td> <td></td> <td>YEISON DAVID</td> </tr> </tbody> </table> | | N° Orden de Servicio | Descripción | Estado | Calificar | Fecha Asignación | Fecha Cierre | Responsable | 94866 | Clic aquí para ver la descripción... | Pendiente por Aceptación | | 01/09/2015 03:36:22 p.m. | | YEISON DAVID | | | | | |
| N° Orden de Servicio | Descripción | Estado | Calificar | Fecha Asignación | Fecha Cierre | Responsable | | | | | | | | | | | | | | |
| 94866 | Clic aquí para ver la descripción... | Pendiente por Aceptación | | 01/09/2015 03:36:22 p.m. | | YEISON DAVID | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 95112 | Falla masiva Sim | 01/09/2015 03:37:52 p.m. | Liliana | Baja | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 95127 | Falla masiva Sim | 01/09/2015 03:42:01 p.m. | Iris Martha | Baja | Incidente | | | | | | | | | | | | | | |

Inmediatamente se abre la Orden de servicio y se selecciona la pestaña Orden de Trabajo para realizar el proceso de escalamiento (ver siguiente imagen), es importante aclarar los conceptos de escalar y reasignar:

Escalar: proceso en el cual se realiza transferencia de una solicitud a un grupo de soporte diferente al asignado, es decir cuando se asigna una solicitud del grupo de mesa de ayuda al grupo de soporte sitio.

Reasignar: proceso en el cual se realiza transferencia de una solicitud a los miembros de un grupo en particular, es decir, dentro del grupo de mesa de ayuda se transfiere del agente1 al agente2

Reportes desde MARI



Reporte de Activos y Reporte de Incidentes/Requerimiento solicitados.

The screenshot shows the 'helppeople' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'helppeople' logo and a menu with options: Estrategia, Diseño, Transición, Operación, Mejora, and Crear. A user profile for 'Wilson Andres Sabogal ... Alcaldia de Cali' is visible on the right. A 'Reportes' dropdown menu is open, showing options for 'Reportes Activos' and 'Reportes Usuario'. Below the navigation bar, there are search filters for 'Año' (2020), 'Mes' (TODOS), 'Naturaleza' (TODOS), 'Área' (TODOS), 'Servicio' (TODOS), 'Grupos' (TODOS), 'Estado Solicitud' (abierta, nueva), and 'Estado Orden S.' (TODOS). There are also input fields for 'Solicitud', 'No. Servicio', and 'Orden S.', and a 'Responsable' dropdown set to 'Wilson Andres Sabogal Amador'. Below the filters are buttons for 'Buscar', 'Limpiar', 'Buscar y guardar', and 'Borrar filtro'. At the bottom, a table header is visible with columns: #, Solicitud, No. Servicio, Asunto, Estado, Fecha radicación, Fecha vencimiento, A nombre de, and Prioridad.

Reporte de Incidentes/Requerimiento solicitados



Trae un asistente que permite generar o crear un informe acorde a las necesidades de información y criterios de selección que se requiera.

helppeople

Estrategia Diseño Transición Operación Mejora + Crear

Wilson Andres Sabogal ...
Alcaldia de Cali

IM 1763 Verificar Puertos en Servidor de Aplicaciones

Menú Rep...

Asistente de Reporte por criterios

Asistente de Reportes



interfaz de Selección de Datos para informe y Selección del filtro acorde al reporte de Incidentes o requerimientos requerido por : Servicio , Grupo de Trabajo , Rangos de Fechas. Genera en Archivo Excel..

Reporte Total de Solicitudes - Google Chrome
mari.helpepeoplecloud.com/helpepeople_Mari_Prueba/Reportes/TotalSolicitus.aspx

Asunto
Atrasada
Avances orden de trabajo
Categoría
Celular A nombre de
Cierre Masivo
Ciudad a nombre de >>
Codigo Orden de Servicio <<
Codigo Orden Trabajo >>
Codigo Solicitud < Todo >
Departamento < Todo
Descripcion
Descripcion Orden Servicio
Descripcion Orden Trabajo
Devuelta Orden Servicio
E-Mail A nombre de
Empresa Anombrede
Empresa Solicitante
Encuesta
Encuesta Orden Servicio
Equipo

- Seleccione -
Cargar
Guardar

Opciones de Depuración
 Atrasadas
 Usuario VIP

| No. Solicitud | No. OS | No. OT |
|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Solucion. OT | Llamada | Descripción OT |
| << Empresa Solicitante >> | << Responsable OS >> | << Equipos >> |
| << Grupo de Trabajo >> | << Estado Solicitud >> | << Ubicación Anombrede >> |
| << Prioridad >> | << Vía >> | << Departamento >> |
| << Area Servicio >> | << A nombre de >> | << Responsable OT >> |
| << Actividad >> | << Servicio >> | << Categoría >> |
| << Ubicación Solicitante >> | << Estado Orden de Trabajo >> | << Estado Orden de Servicio >> |
| << Empresa Anombrede >> | << Ciudad a nombre de >> | << Naturaleza >> |
| << Fechas >> | << Escalada A >> | << Tipo Escalamiento >> |

Fecha inicial: 01/03/2020 00:00:00
Fecha final: 31/03/2020 00:00:00

Reporte de Activos



Permite acceder a generar el reporte de Activos o CI's cargados en la Mesa de Servicios

helppeople

Estrategia Diseño Transición Operación Mejora + Crear

Wilson Andres Sabogal ...
Alcaldia de Cali

1370 solicitud modificación de usuario SAP

Menú Reportes de Inv

Consolidado Equipos

Formatos de Cartas

Solicitudes Sin Equipo

Asistente de Reporte de Equipos por Criterios

Reporte de Activos por Ubicación



El Agente o Tecnico asignado puede generar reporte de Activos por la ubicación u Organismo.

Consolidado Equipos - Google Chrome

mari.helpepeoplecloud.com/helpepeople_Mari_Prueba/Reportes/ConsolidadoEquipos.aspx

Consolidado de Equipos

Total Equipos: 1928

Ubicación Ubicación Departamento: DA (DESPACHO ALI

| Serial | Usuario | Nombre | Departamento | Ubicación | Nombre Equipo | Placa | IP | Modelo | Marca | Referencia | Fecha Creado | Fecha último scan | Categoría | Valor D. |
|------------|-------------|-------------|-----------------------|------------------|----------------|-------|---------------|---------------------------|-----------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|----------|
| 2UA3490KJY | Sin Asignar | Sin Asignar | DA (DESPACHO ALCALDE) | Bienes Inmuebles | MSC16UAEGBS55 | | 172.18.16.114 | HP Z230 Tower Workstation | Hewlett-Packard | Member Workstation | 16/12/2019 2:05:14 p. m. | 24/02/2020 3:02:48 p. m. | | 1. GI |
| 2UA3490KK5 | Sin Asignar | Sin Asignar | DA (DESPACHO ALCALDE) | Bienes Inmuebles | msc16uaegbs106 | | 172.18.16.7 | HP Z230 Tower Workstation | Hewlett-Packard | Member Workstation | 16/12/2019 2:11:18 p. m. | 21/02/2020 5:46:36 p. m. | | 1. GI |
| 2UA54819J2 | Sin Asignar | Sin Asignar | DA (DESPACHO ALCALDE) | Bienes Inmuebles | MSC16UAEGBS129 | | 172.18.16.129 | HP Z640 Workstation | Hewlett-Packard | Member Workstation | 16/12/2019 2:26:17 p. m. | 24/02/2020 3:14:00 p. m. | | 8. |
| | | | | | | | | | | | 16/12/2019 | | | |

Indicadores Proceso Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones



3 INDICADORES DE LA MESA DE SERVICIOS IT:

EFICACIA: Porcentaje de incidentes cerrados en la mesa de servicios IT

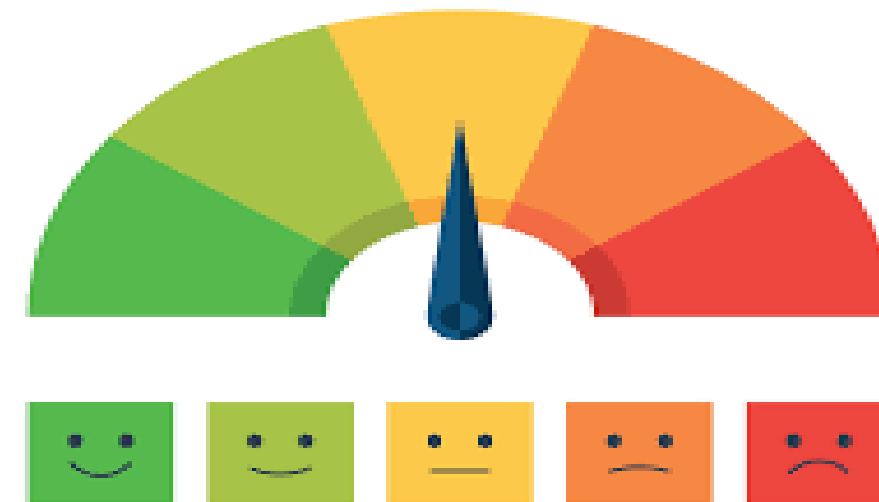
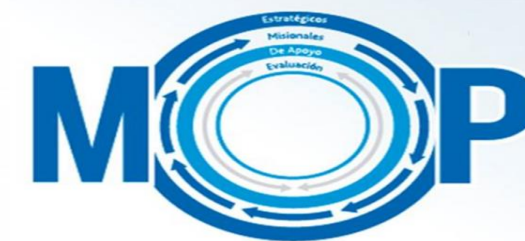
EFICIENCIA: Porcentaje de incidentes cerrados oportunamente en la mesa de servicios IT

EFICIENCIA: Productividad en la atención de los incidentes creados en la mesa de servicios IT.

1 INDICADOR DE DISPONIBILIDAD:

EFICIENCIA: Porcentaje de disponibilidad de los servicios TI

Modelo de Operación por Procesos



Gracias por su atención



Para mayor información consultar en la herramienta moodle a través del siguiente link:

<https://moodle.cali.gov.co/login/index.php>

Cualquier inquietud al correo: mesa.mari@cali.gov.co



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Gracias por su atención



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI