

MARI

Mesa de Servicios

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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Mesa de Servicios MARI

SIGLA: **Mesa de Atención de Requerimientos e Incidentes.**

Mesa de Servicios (*Service Desk*), o simplemente CAU **Centro de Atención al Usuario.**

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las [Tecnologías de la Información y la Comunicación](#) (TIC).

https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda

La mesa de servicio actúa como un único punto de contacto entre la organización de TI y la empresa para todos los informes de incidentes, solicitudes de servicio, notificaciones de cambios y cualquier otra comunicación necesaria.

<https://blog.hixsa.com/posts/principales-responsabilidades-de-la-mesa-de-servicio-de-til>

Subdirección de Tecnología Digital

DATIC

Hola

soy



Mari

*La Mesa de Atención a Requerimientos e Incidentes
se renueva para brindarte mejores servicios, incrementando
tu productividad y eficiencia*

ROLES EN MARI

CADA ORGANISMO



Usuarios Finales,
Quienes reportan incidentes y/o requerimientos

LIDERES FUNCIONALES CTO - MiraVé
REPRESENTANTE CTO
EQUIPO DE APOYO



Agentes Técnicos.
Quienes dan solución a los Incidentes y/o Requerimientos.

Administrativos
DATIC



CORE FINANCIERO



REPOSNABLES MARI



SEGURIDAD



DIRECTORIO ACTIVO



INFRAESTRUCTURA



REDES

Segundo Nivel
Apoyo a los
Agentes Técnicos

GESTION DE LA MESA DE SERVICIOS



**Hola Soy
MARI**

**Para poder ayudarte con tus
requerimientos deberás...**

Acceso A MARI por la Url



Ingresar a

<http://mari.cali.gov.co>



Hola



Nombre de usuario o contraseña incorrecta
*le quedan 2 intentos

ursula.bonilla

.....|

No cerrar sesión

Iniciar sesión

[Restaurar Contraseña](#)

© 11/17/2020 12:00:00 AM 11/17/2020 12:00:00 AM
Mejorar Experiencia | Términos y Licencia | Ayuda

Enlazado con
Directorio Activo
Usuario :
nombre.apellido
Contraseña, con la
ingresan en su
computador

Selecciona Operación



20864 AJUSTE ESTADOS DE CUENTA EN SAP

Auto servicio

Catálogo de Servicios

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

Catálogo de Servicios es como se encuentran estructuradas las mesas de 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	Mesa de servicios	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	Mesa de servicios	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	Mesa de servicios	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	Mesa de servicios	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

Son tus Solicitudes realizadas, para dar seguimiento, dar clic en el numero .

Base de Conocimiento

ID	Asunto	Categoría	Clase	Creado	Autor
1	Como Gestionar mis solicitudes	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez	ALCALDÍA
2	Como Crear Requerimientos o Incidentes con Mari	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez	ALCALDÍA

CATÁLOGO DE SERVICIOS cto



Catálogo de Servicios

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

Las Mesas de Servicios que se encuentran en MARI

Para el caso de MIRAVE, dar clic en TIC, cuadro con el signo +.

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Soporte Técnico CTO *
- SAP *
- Miravé *

Selecciona el MiraVé), dando clic

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Soporte Técnico CTO *
- SAP *
- Miravé *
- Soporte MiraVé

Selecciona MIRAVÉ dando clic en cuadro con el signo + y dar clic en Soporte Miravé.

CATÁLOGO DE SERVICIOS



Catálogo de Servicios

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

Para el caso de MIRAVE, dar clic en TIC, cuadro con el signo +.

Las Mesas de Servicios que se encuentran en MARI

Catálogo de Servicios

- TIC *
- + Soporte Técnico CTO *
- + SAP *

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Soporte Técnico CTO *
- + Soporte Virtual o en Sitio

Selecciona dando clic en cuadro con el signo + y dar clic en Soporte Virtual o en Sitio.

Nueva Solicitud



Nueva Solicitud

A nombre de*: Wilson Andres Sabogal Amado Código, Login o Nom

Asunto Max(80)*:

Descripción Max(500)*:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud :

Edificio :

Piso / Área(Organismo) :

Teléfono :

Adjuntos: **Adjuntar**

Esta categoría es de tipo: Requerimiento

Descripción favor diligenciar teléfono de contacto, ubicación (física) , Área y Organismo al cual pertenece.

Adjuntar: Documentos

Asunto



Capacitar Administradores MiraVé

Capacitar Usuarios de MiraVé

Crear y eliminar usuario

Trasladar usuario

Modificar rol

Corregir datos maestros de usuario

Crear reporte

Crear reporte mensuales de gestión documental

Crear reportes específicos de histórico y trazabilidad

Actualizar tabla de retención documental

Reemplazar archivo en la bodega de datos

Cargar datos masivos expedientes

Instalar de fuentes de código de barras

Corregir errores funcionales del sistema

Corregir error de asociación incorrecta de respuesta

Asignar firma digital e Instalar certificado

Cambiar contraseña para firma digital

Asignar firma mecánica

Cambiar firma mecánica

Corregir error funcional de aplicativo

Eliminar ciudadano duplicado

Corregir datos maestros de ciudadano

Nueva Solicitud

A nombre de*: Wilson Andres Sabogal Amado

Asunto Max(80)*: MIRAVÉ capacitacion de usuarios

Descripción Max(500)*:

Descripción de la Solicitud : Buen día, solicito capacitación de los usuarios del grupo de sala de atención al ciudadano

Edificio : Torre Alcaldía
Piso / Área(Organismo) : Sótano. Sala de atención al ciudadano/SPSDT
Teléfono : 6674000

Adjuntos:

Esta categoría es de tipo: Requerimiento

Adjuntar Archivos

The screenshot shows a Windows File Explorer window titled 'Abrir' with the address bar set to 'Este equipo > Escritorio'. The file list contains the following items:

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
accesos directos	🔄	9/11/2020 3:27 p. m.	Carpeta de archivos	
CIRCULAR SOCIALIZAR EL NUEVO FOR...	🟢	17/11/2020 5:14 p. m.	Microsoft Edge P...	175 KB
Documentos - Acceso directo	🟢	16/10/2020 6:47 p. m.	Acceso directo	1 KB
formato de novedad	🟢	17/11/2020 5:12 p. m.	Microsoft Edge P...	395 KB

The file 'formato de novedad' is selected. Below the file list, the 'Nombre' field contains 'formato de novedad' and the file type is set to 'Todos los archivos'. The 'Abrir' button is highlighted. A red arrow points from the selected file to the 'Abrir' button. Another red arrow points from the 'Abrir' button to the 'Adjuntar' button in a web application window. The web application window shows a 'Nueva Solicitud' form with a 'Base de Conocimiento' section and an 'Adjuntos:' section with an 'Adjuntar' button. The text 'Esta categoría es de tipo: Incidente' is visible below the 'Adjuntos:' section.

Seleccionar
archivo, dando
clic

adjuntándolo,
dando clic en
abrir

Nueva Solicitud

A nombre de*: Wilson Andres Sabogal Amado Código, Login o Nom

Asunto Max(80)*: MIRAVÉ capacitacion de usuarios

Descripción Max(500)*:

Descripción de la Solicitud : Buen día, solicito capacitación de los usuarios del grupo de sala de atención al ciudadano

Edificio : Torre Alcaldía
Piso / Área(Organismo) :Sótano. Sala de atención al ciudadano/SPSDT
Teléfono :6674000

Soporte Miravé

Adjuntos: formato de novedad.pdf Quitar

Adjuntar

Esta categoría es de tipo: Incidente

Archivo ya se encuentra adjunto

Guardar y Crear Solicitud



Dar clic en el disquete para Crear la solicitud

Nueva Solicitud

A nombre de*: Ursula Bonilla Sanchez Código, Login o Nom

Asunto Max(80)*: Creacion Usuario SAP

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud : Buenos días, solicito la creación del usuario Oscar P... ERP,
Descripción Max(500)*: Gracias

Edificio
Piso / Á
Teléfono

GRC- Usuarios - Desbloqueo/...

Luego saldrá un aviso informando el numero se solicitud, dar en el ok.

SELF SERVICE



Estrategia Diseño Transición Operación Mejora + Crear

Ursula Bonilla Sanchez
Alcaldía de Cali



Auto servicio

Catálogo de Servicios

- ... HCM Nomina *
- ... PS Proyectos *
- ... PPM Portafolios y Proyectos *
- ... TRM *
- ... BCM Comunicación con Bancos *
- ... CO Costos *
- ... **GRC- Usuarios - Desbloqueo/Creación/Modificaci**
- ... SolMan - Solution Manager *
- ... GRC Roles y Perfiles - Permisos *
- + Rentas Varias No SAP*
- + Mesa de Servicios *
- + Sistema de Información Geográfico *

Mis Solicitudes

Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado 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
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
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
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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Base de Conocimiento

ID	Asunto	Categoría	Clase	Creado
1	Como Gestionar mis solicitudes	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez
2	Como Crear Requerimientos o Incidentes con Mari	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez

Windows taskbar with search bar: "Escribe aquí para buscar". Taskbar icons include Edge, File Explorer, Mail, Teams, Chrome, Word, Firefox, Excel, PowerPoint, and system tray icons for network, volume, and date/time (7:46 p. m., 17/11/2020).

Ingresa al Self Service y va a mi solicitudes

Mis Solicitudes												
Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os	Grupo Os	Resp.Os
14860	23/10/2020 14:55:56		27/10/2020 14:55:00	helpeople	cerrada	Mensaje de Prueba Viernes 23 Octubre	Requerimiento	14781	23/10/2020 15:45:11	Solucionado	Taller Ingemotores S.A.S	James sanchez cardona
14863	26/10/2020 9:23:58		28/10/2020 9:23:00	helpeople	abierta	soat	Requerimiento	14784		Pendiente por Aceptación	Responsable Vehiculos	Luz Mila Paz Ojeda
14892	09/11/2020 9:07:14		11/11/2020 9:07:00	helpeople	cerrada	soat	Incidente	14813	09/11/2020 9:23:30	Solucionado	Responsable Vehiculos	James sanchez cardona
14933	17/11/2020 17:36:31		19/11/2020 17:30:00	helpeople	abierta	Creacion Usuario SAP	Incidente	14856		Pendiente por Aceptación	SAP Responsable GRC - Roles y Perfiles	Oscar Prado Hernandez

124 items in 31 pages



Para ver la solicitud creada; y mas detalle de su solicitud puede dar un click en el numero de la solicitud.

Veras tus solicitudes al lado derecho de la pantalla



Catálogo de Servicios		Mis Solicitudes												
		Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os	Grupo Os	Resp.Os
<input type="checkbox"/> TIC *		1058	14/02/2020 9:29:31		18/02/2020 14:29:00	helpppeople	abierta	cambio de mouse	Incidente	1019		Pendiente por Aceptación	CTO-DATIC	Wilson Andres Sabogal Amador

9 items in 3 pages

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

Al darle clic en numero de la solicitud, se abre la ventana de Notas

Solicitudes

Asunto: Traslado de equipo
Subir el pc que se encuentra en la recepcion al Despacho

Descripción:

Solución: el traslado el computador a la recepcion desp 2

Notas

Tipo Nota:

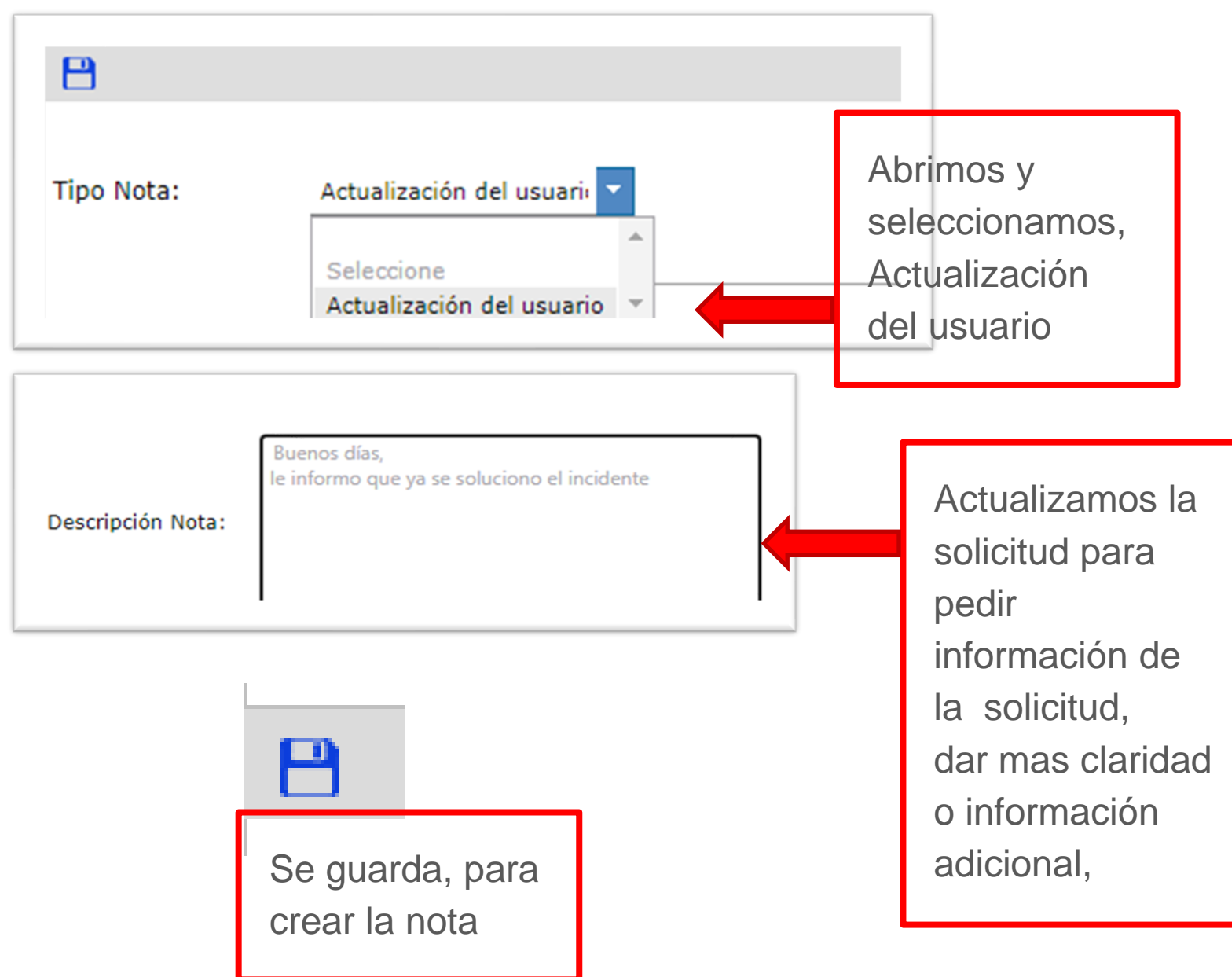
Adjuntos:

Adjuntar archivo Eliminar archivo Descargar archivo

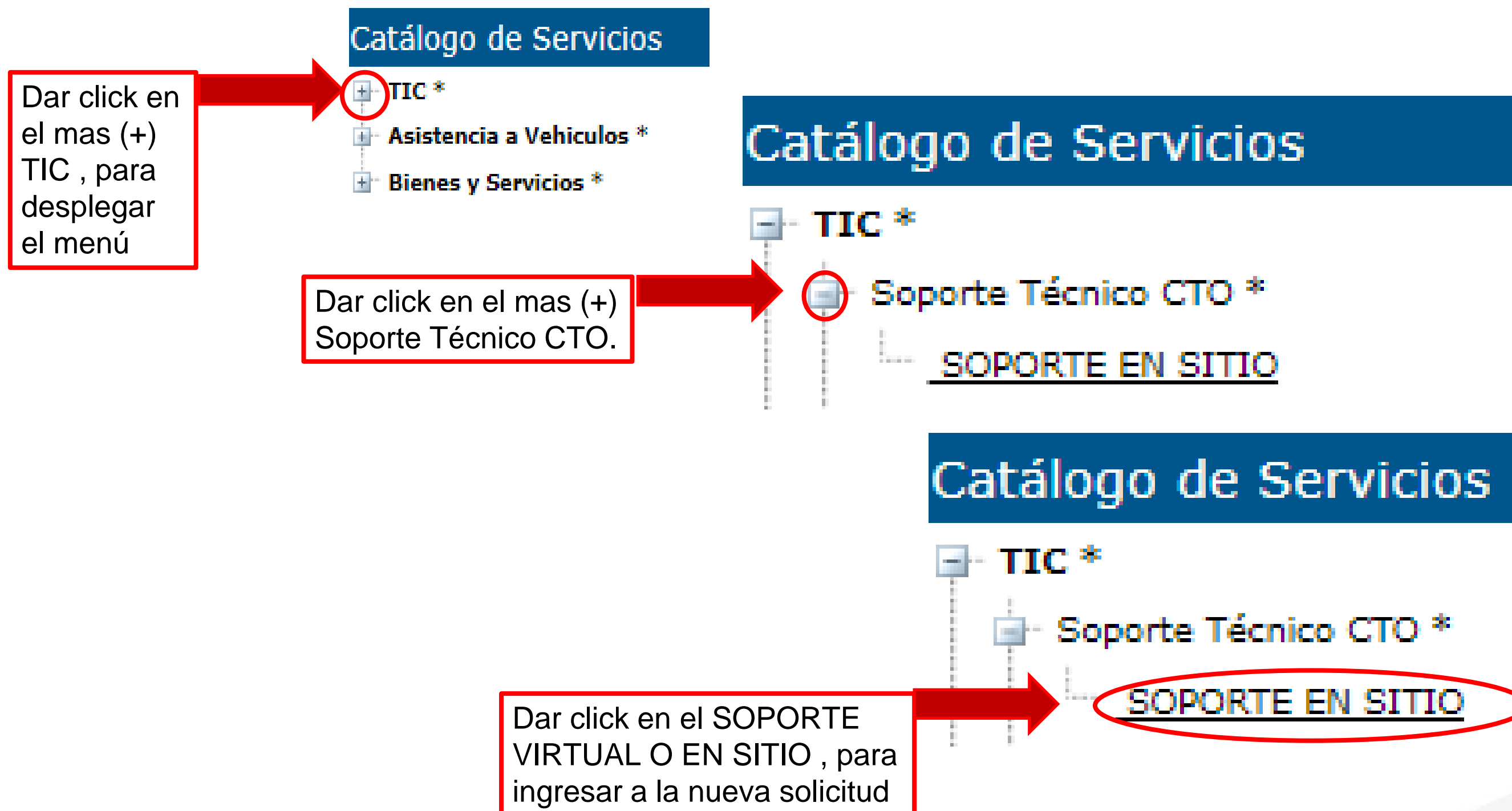
Descripción Nota:

Nota	Descripción	Tipo de Nota
No existen notas actualmente		

Nota Adjunta



Selecciona en el **Catálogo de Servicios** para tu solicitud **Servicios TIC** (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) Reportar al **CTO** de cada organismo.



Vía Correo Institución, llegará Notificación de Apertura de Servicio

Apertura de Servicio No. 20784 Mesa MARI x



mesa.mari@cali.gov.co

para mí ▾

Estimado(a), Liliana Moreno Coronado

Su solicitud referente a:

Prueba Servicio MIRAVÉ

ha sido registrada bajo el No. 20784.

Por favor no responda a este correo electrónico, los mismos no son monitoreados y no podremos brindarle respuesta.

Vía Correo Institución, llegará Notificación de Orden de Servicio

La orden de servicio N.14851 ha sido asignada. ▷ Recibidos x ✕ 🖨 🔗

mesa.mari@cali.gov.co

10:15 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Estimado(a), Liliana Moreno Coronado

Le notificamos que la Orden de Servicio N°14851 perteneciente a la Solicitud N° 14928 realizada por usted, se le asignó a Oscar Prado Hernandez el 13/11/2020 10:12:23

Recuerde estar pendiente del proceso de su solicitud para que esta finalice con éxito.



Ahora podrás incrementar
la base de conocimiento

Vía Correo Institución, llegará Notificación Asignación del Servicio (Agente Técnico)



Asignación de Servicio No. 20784 Mesa MARI x



mesa.mari@cali.gov.co

para mí ▾

Estimado(a), Wilson Andres Sabogal Amador

Le notificamos que la orden de servicio No.20716 ha sido asignada a ud, tenga en cuenta los siguientes detalles:

Usuario:Liliana Moreno Coronado

Teléfono: 57 2 8879020 - EXT

Ubicación: Default

Descripción de la solicitud:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud : Prueba Servicio MIRAVÉ

Edificio : 1

Piso / Área(Organismo) : 2

Teléfono : 4444444

Para ir a la Solicitud [haga click aquí](#):

Por favor no responda a este correo electrónico, los mismos no son monitoreados y no podremos brindarle respuesta.

Vía Correo Institución, Llegará Notificación Responsable de Segundo Nivel



mesa.mari@cali.gov.co

para mí ▾

Estimado(a), Diego Puerta Vilarreal

| ...

Le notificamos que la orden de servicio No.20716 ha sido asignada a ud, tenga en cuenta los siguientes detalles:

Usuario:Liliana Moreno Coronado

Teléfono: 57 2 8879020 - EXT

Ubicación: Default

Descripción de la solicitud:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud : Prueba Servicio MIRAVÉ

Edificio : 1

Piso / Área(Organismo) : 2

Teléfono : 4444444

Para ir a la Solicitud [haga click aquí](#):

Por favor no responda a este correo electrónico, los mismos no son monitoreados y no podremos brindarle respuesta.

Vía Correo Institucional, llegará la Notificación Solución del Servicio

Solución del Servicio No. 14928 ▾ Recibidos x



mesa.mari@cali.gov.co

10:29 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Estimado(a), Lilibana Moreno Coronado

Su solicitud referente a:

Asunto de la solicitud: CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Descripción de la solicitud:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud :

CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Edificio :

Dpto./Área/Organismo :

Vía Correo Institucional, llegará la Notificación Solución del Servicio

Solución del Servicio No. 14928 ▾ Recibidos x



mesa.mari@cali.gov.co

10:29 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Estimado(a), Lilibana Moreno Coronado

Su solicitud referente a:

Asunto de la solicitud: CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Descripción de la solicitud:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud :

CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Edificio :

Dpto./Área(Organismo) :

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 !

En caso de ser satisfactorio, la mala calificación no se podrá cerrar la solicitud

Dar clic en enviar para cerrar 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**



Mesa de Atención a Requerimientos e Incidentes

Temas a consultar :

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

Gracias por su atención

