



**SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE
RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUICIONALES**



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE
DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

Código: C1DG6148

Versión: 01

SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUICIONALES

Vigencia: 29/10/2021

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZON - HUILA

SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUICIONALES

PROCESO
SISTEMAS DE INFORMACION

JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Gerente

ESPERANZA FIERRO VANEGRAS
Subdirectora Administrativa

GARZON – HUILA

Pág.2/13



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE
DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

Código: C1DG6148

Versión: 01

SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUCIONALES

Vigencia: 29/10/2021

**CUERPO DIRECTIVO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL.**

JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Gerente

YANETH GUTIERREZ MARTINEZ
Asesor de Control Interno

PABLO LEON PUENTES QUESADA
Subdirector Científico

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Subdirector Administrativo

LUIS FERNANDO CASTRO MAJE
Asesor Jurídico

MARYBEL CASTAÑO RODRIGEZ
Líder de Mejora Continua

JORGE HUMBERTO GONZALEZ MENES
Coordinador de sistemas
Autor(a).

GARZON HUILA

Pág.3/13

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570

web: www.hospitalgarzon.gov.co – Email: sistemas@hospitalsvpgarzon.gov.co, gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co
Garzón (Huila).



SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SOPORTES SOLICITADOS POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

OBJETIVO

Registrar los incidentes ocasionados en la prestación de los servicios en las diferentes unidades funcionales del hospital que tienen que ver con la plataforma tecnológica y el sistema de información, con el fin de realizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes por parte del personal técnico y profesional del área de la unidad funcional de la Gestión de los Sistemas de Información.

LINEAMIENTOS

1. El usuario del Sistema de información debe registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin.
2. El área de sistemas inicialmente asigna la persona que atenderá ese incidente y en el tiempo estimado para ello, de acuerdo a la carga que tenga en ese momento de solicitudes.
3. El técnico o profesional asignado a ese incidente, iniciará la revisión del tema para dar solución y dejar el equipo del cliente operativamente.
4. El técnico o profesional realizará el cierre con una nota de observación tan pronto haya realizado el soporte respectivo.

En cada uno de los pasos anteriores queda registrado la fecha y hora para la trazabilidad respectiva.

MODO DE OPERACIÓN

1. El usuario del Sistema de información debe registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin: Todos los usuarios del sistema de información tienen en su escritorio el ícono que se muestra a continuación el cual es la aplicación que se utilizar para realizar el registro del incidente:

2.



Al ejecutar el programa se muestra la siguiente pantalla



En esta ventana el usuario final debe describir el incidente y luego se da un click en el botón **Registrar**



The screenshot shows a software window titled 'Registro de Soporte en Sistemas'. At the top, it displays the area as 'SISTEMAS', user as 'DIEGO ALEJANDRO CERQUERA', and terminal as '204'. Below this, there's a section for 'Descripción del Incidente' with the text 'TENGO PROBLEMAS DE IMPRESIÓN'. On the right, there's a 'Registrar' button. The main part of the screen shows a table titled 'Soportes pendientes de Atención o Solución' with columns: Id, Fecha_Hora, Descripción, hdSw, Abierto, and Tiempo_Ute_hd. One row is highlighted in yellow, showing '10013' as the ID, '15-05-2021 10:49 a' as the date and time, 'TENGO PROBLEMAS DE IMPRESIÓN' as the description, and '01/01/1900' as the last update date. There are also buttons for 'Nuevo', 'Actualizar', 'No Resuelto', and 'Despachado'.

Una vez registrado, se muestra la siguiente información

This screenshot shows the same software interface as the previous one, but with a different ticket. The table now has one row: '10013' (ID), '15-05-2021 10:49 a' (Fecha_Hora), 'TENGO PROBLEMAS DE IMPRESIÓN' (Descripción), and '01/01/1900' (Tiempo_Ute_hd). The 'Abierto' column is empty. The rest of the interface is identical to the first screenshot.

El área de sistemas por su parte tiene un software donde se gestionan los incidentes reportados por los usuarios finales y procede a asignar el soporte al técnico o profesional de acuerdo al tipo de soporte y perfil del incidente.

This screenshot shows a different view of the software, likely a ticket assignment or tracking screen. It features a large central grid for managing incidents. The top bar shows the title 'Registro de Soporte en Sistemas' and the area as 'SISTEMAS'. The grid has columns for various incident details. In the bottom left corner of the grid, there is a text box containing the text 'TENGO PROBLEMAS DE IMPRESIÓN'.

Soporte asignado al técnico o profesional



SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUCIONALES

Vigencia: 29/10/2021



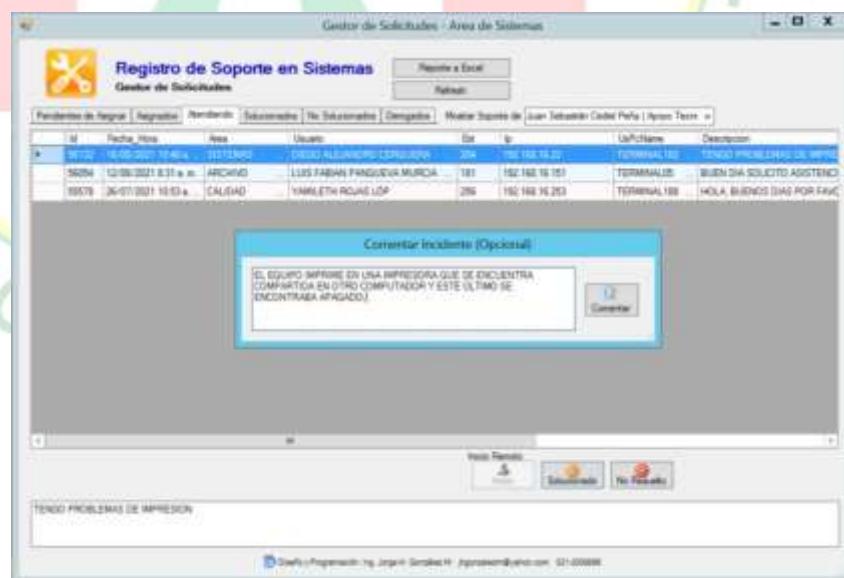
Se inicia la prestación del servicio



Al usuario automáticamente se le actualiza la ventana del aplicativo informando acerca del inicio del servicio y quién lo atiende



Una vez soluciona el incidente, el técnico o profesional comenta la solución.



y el incidente queda como solucionado.



SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUCIONALES

El usuario que postuló el soporte por su parte puede revisar la trazabilidad de los tiempos en la opción que se muestra resaltada.

The screenshot shows a Windows application window titled 'Registro de Soporte en Sistemas 1.0c'. At the top, there is a yellow banner with the text 'Consulte en este botón el histórico de soportes solicitados' with a blue arrow pointing to a button. Below the banner, the title bar shows 'Area: SISTEMAS :: Usuario: DIEGO ALEJANDRO CERQUERA :: Tel.: 204 :: Pc: TERMINAL 182'. The main interface has a blue header 'Registro de Soporte en Sistemas' and a sub-header 'Descripción del Incidente'. There is a large text area for 'Usuario que solicita el soporte' containing 'TENGO PROBLEMAS DE IMPRESION'. Below this is a table titled 'Soportes pendientes de Atención o Solución' with columns: Id, Fecha_Hora, Descripción, Atiende, and Tiempo_Utei hdFecAsg. The table contains three rows. At the bottom of the window, there is a footer with the text 'Diseño y Programación: Ing. Jorge H. González M. jhgonzalezm@gmail.com 321-2008899'.

La consulta muestra la siguiente información

The screenshot shows a Windows application window titled 'Soportes Solicitados'. It displays a table of support requests with columns: Id, Fecha_Hora, Atiende, Hora_Asign, Inicio, and Fin. The table contains four rows. Below the table is a text area for 'Soporte Solicitado' containing 'TENGO PROBLEMAS DE IMPRESION'. Underneath this is a section for 'Solución / Comentario' with the text 'EL EQUIPO IMPRIME EN UNA IMPRESORA QUE SE ENCUENTRA COMPARTIDA EN OTRO COMPUTADOR Y ESTE ÚLTIMO SE ENCONTRABA APAGADO.' At the bottom of the window, there are two banners: one for 'tu hogares cuenta' and another for 'Leyendas Ecológicas SOMOS VERDE'.

Por cada registro se muestra la siguiente información:

Fecha_Hora: Fecha y hora en que el usuario registró el soporte.

Hora_Asgin: Fecha y hora en que se asigna a un técnico o profesional para la atención de ese soporte.

Fecha y hora en que el técnico o profesional inicializa la revisión para dar solución al incidente.

Fin: Fecha y hora en que el técnico o profesional da solución al incidente

De esta manera queda toda la información correspondiente a los tiempos de atención a los incidentes postulados por los usuarios del sistema de información.



SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SOPORTES SOLICITADOS A MANTENIMIENTO POR LOS USUARIOS

OBJETIVO

Registrar los incidentes ocasionados en la prestación de los servicios en las diferentes unidades funcionales del hospital que tienen que ver con el área de mantenimiento hospitalario, con el fin de realizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes por parte del personal técnico y profesional del área de Mantenimiento.

LINEAMIENTOS

1. Registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin.
2. El área de mantenimiento inicialmente asigna la persona que atenderá ese incidente y en el tiempo estimado para ello, de acuerdo a la carga que tenga en ese momento de solicitudes.
3. El técnico o profesional asignado a ese incidente, iniciará la revisión del tema para dar solución.
4. El técnico o profesional realizará el cierre con una nota de observación tan pronto haya realizado el soporte respectivo.

En cada uno de los pasos anteriores queda registrado la fecha y hora para la trazabilidad respectiva.

MODO DE OPERACIÓN

1. El usuario registra el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin: Todos los usuarios tienen en su escrito el ícono que se muestra a continuación el cual es la aplicación que se utilizar para realizar el registro del incidente:



Al ejecutar el programa se muestra la siguiente pantalla



En esta ventana el usuario describir el incidente y registra dando click en el botón **Registrar**

El área de mantenimiento por su parte gestiona los incidentes reportados por los usuarios y procede a asignar el soporte al técnico o profesional de acuerdo al tipo de soporte y perfil del incidente, esto lo realiza mediante el programa que muestra la siguiente interface. En esta pantalla se asigna, se atiende y se registra la solución mediante un comentario donde se especifica de forma sintética la forma como se solucionó el incidente.



**SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUCIONALES**

Vigencia: 29/10/2021

Al usuario automáticamente se le actualiza la ventana del aplicativo informando acerca del estado del soporte solicitado y a quién fue asignado.

El usuario que postuló el soporte por su parte puede revisar la trazabilidad de los tiempos en la opción que se muestra resaltada.



La consulta muestra la siguiente información

Soporte Solicitado

MUY BUENAS TARDES NECESITAMOS DE SU COLABORACION PARA TRASLADAR 4 COMPUTADORES DEL AREA DE H3 RESPIRATORIO A H10 UCI EXPANSION. ESPERAMOS SU PRONTA RESPUESTA YA QUE LO ESTAN SOLICITANDO CON URGENCIA. GRACIAS

Solución / Comentario

SE REALIZA TRANSLADO DE COMPUTADORES H3 A H1



Protejamos nuestro Medio Ambiente disminuyendo el consumo de papel



Por cada registro se muestra la siguiente información:

Fecha_Hora: Fecha y hora en que el usuario registró el soporte.

Hora_Asgin: Fecha y hora en que se asigna a un técnico o profesional para la atención de ese soporte/inicio:

Fecha y hora en que el técnico o profesional inicial la revisión para dar solución al incidente.

Fin: Fecha y hora en que el técnico o profesional da solución al incidente

De esta manera queda toda la información correspondiente a los tiempos de atención a los incidentes postulados por los usuarios del sistema de información.



SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SOPORTES SOLICITADOS AL AREA BIOMEDICA POR LOS USUARIOS

OBJETIVO

Registrar los incidentes ocasionados en la prestación de los servicios en las diferentes unidades funcionales del hospital que tienen que ver con el área de biomédicos, con el fin de realizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes por parte del personal técnico y profesional del área de soporte Biomédico.

LINEAMIENTOS

1. Registrar el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin.
2. El área de biomédicos inicialmente asigna la persona que atenderá ese incidente y en el tiempo estimado para ello, de acuerdo a la carga que tenga en ese momento de solicitudes.
3. El técnico o profesional asignado a ese incidente, iniciará la revisión del tema para dar solución.
4. El técnico o profesional realizará el cierre con una nota de observación tan pronto haya realizado el soporte respectivo.

En cada uno de los pasos anteriores queda registrado la fecha y hora para la trazabilidad respectiva.

MODO DE OPERACIÓN

1. El usuario registra el incidente en el aplicativo diseñado para ese fin: Todos los usuarios tienen en su escritorio el ícono que se muestra a continuación el cual es la aplicación que se utilizar para realizar el registro del incidente:



Al ejecutar el programa se muestra la siguiente pantalla

En esta ventana el usuario describir el incidente y registra dando click en el botón **Registrar**

El área de biomédicos por su parte gestiona los incidentes reportados por los usuarios y procede a asignar el soporte al técnico o profesional de acuerdo al tipo de soporte y perfil del incidente, esto lo realiza mediante el programa



**SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE
APLICATIVOS INSITUCIONALES**

Vigencia: 29/10/2021

que muestra la siguiente interface. En esta pantalla se asigna, se atiende y se registra la solución mediante un comentario donde se especifica de forma sintética la forma como se solucionó el incidente.

The screenshot shows a table of support requests with columns for ID, Fecha_Hora, Asunto, Estado, ID, ID, Telefono, and Dirección. A specific row is highlighted in yellow, showing:

430	19-10-2021 01:00	PROBLEMA DE ALTA FRECUENCIA EN EL EQUIPO DE ULTRASONIDO	ABIERTO	000	TEL. 061 111 111	TERMINAL150	BUSCO UN POCO PARA VERSI ME PUEDAN COLABORAR CON LA REVISIÓN DEL ULTRASONIDO DEL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
-----	------------------	---	---------	-----	------------------	-------------	--

Below the table, a message box displays: "GRACIAS POR SU REVISIÓN, SE SOLICITA HAGA PONER LISTO EL BÁLSAMO DE AIRE PARA EL USO DE ULTRASONICO".

Al usuario automáticamente se le actualiza la ventana del aplicativo informando acerca del estado del soporte solicitado y a quién fue asignado.

El usuario que postuló el soporte por su parte puede revisar la trazabilidad de los tiempos en la opción que se muestra resaltada.

The screenshot shows a search interface with fields for Área: SISTEMAS, Usuario: Ing. Sistemas, Tel: 000, and Pc: LENOVO-JHG. Below it is a search bar and a table titled 'Registro de Servicios a Biomédico' with columns: ID, Nombre, Fecha_Registro, Inicio, and Fin. A message at the bottom says: "GRACIAS POR SU REVISIÓN, SE SOLICITA PONER LISTO EL BÁLSAMO DE AIRE PARA EL USO DE ULTRASONICO".

La consulta muestra la siguiente información

The screenshot shows a table of support requests with columns: ID, Fecha_Hora, Asunto, Fecha_Registro, Inicio, and Fin. A message at the bottom says: "GRACIAS POR SU REVISIÓN, SE SOLICITA PONER LISTO EL BÁLSAMO DE AIRE PARA EL USO DE ULTRASONICO".



Por cada registro se muestra la siguiente información:

Fecha_Hora: Fecha y hora en que el usuario registro el soporte.

Hora_Asgin: Fecha y Hora en que se asigna a un técnico o profesional para la atención de ese soporte Inicio:
Fecha y hora en que el técnico o profesional inicial la revisión para dar solución al incidente.

Fin: Fecha y Hora en que el técnico o profesional da solución al incidente

De esta manera queda toda la información correspondiente a los tiempos de atención a los incidentes postulados por los usuarios del sistema de información.





CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios, describe las modificaciones realizadas al presente documento y define la nueva versión que se genera por cambios de fondo requeridos.

FECHA	CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	ELABORÓ

SEGUIMIENTOS DE TIEMPOS DE RESPUESTA A SOPORTES DE APLICATIVOS INSITUICIONALES

Elaborado por: JORGE HUMBERTO GONZALEZ MENESES	Revisado por: PABLO LEON PUENTES QUESADA	Aprobado por: JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Cargo: COORDINADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Cargo: SUBDIRECTOR CIENTIFICO	Cargo: GERENTE
Adopción resolución 0060 de 26 enero de 2022: adopta seguimientos de tiempos de respuesta a soportes de aplicativos institucionales de la unidad funcional de sistema de información.		