

	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03
		PÁGINA: 1 de 14 VERSIÓN: 0

1. PROCESO o MANUAL ASOCIADO:	Proceso de Asistencia Técnica (PR-AT) Procedimiento de Mesa de Ayuda (PT-AT-01)
2. OBJETIVO:	Definir los lineamientos para la atención de las solicitudes e incidencias reportadas por los usuarios de los sistemas de información que soportan la gestión de la Inversión Pública, y administrados por la Dirección de Proyectos e Información para la Inversión Pública (DPII)
3. ALCANCE:	Inicia con la recepción de casos relacionados con la Plataforma Integrada de la Inversión Pública (PIIP), a través de correo electrónico, continua con la orientación y escalamiento de los requerimientos, y culmina con la solución y cierre de la solicitud.

4. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y SIGLAS:

Analista: colaborador de la DPII que desarrolla actividades de estudio de solicitudes y las incidencias reportadas por los usuarios o por ellos mismos de los sistemas de información que administra la Dirección de Proyectos e Información para la Inversión Pública (DPII), para su atención, direccionamiento o evaluación de casos que posibilite su solución.

Caso: Reporte de información asociada con una solicitud, petición, incidente, requerimiento o consulta realizada por un usuario sobre el Sistema Unificado de Inversión Pública (SUIP), incluyendo el funcionamiento, acceso o uso de los servicios de información y herramientas administrados por la DPII.

Caso VIP: solicitud considerada de alta prioridad o importancia crítica para la gestión de la inversión pública y, por lo tanto, requiere atención inmediata.

Tipo de Caso: Corresponde a la categoría general bajo la cual se clasifica una solicitud, incidente o requerimiento recibido en la mesa de ayuda. Su identificación permite organizar, priorizar y asignar los casos según su naturaleza. Entre ellos, pueden ser conceptuales, operativos, asesorías, capacitaciones y de incidentes.

Día hábil: se entiende como la jornada laboral del Departamento Nacional de Planeación - DNP, esto es de lunes a viernes en los horarios que determine la Secretaria General y la Subdirección de Talento Humano.

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

EICEs: Entidades Industriales y Comerciales del Estado.

Mesa de Ayuda: servicio que ofrece soporte a los usuarios de los sistemas de información que administra la Dirección de Proyectos e Información para la Inversión Pública (DPII).

MGA Web: corresponde a la herramienta informática Web, que sigue un orden lógico para el registro de la información del proceso de formulación y estructuración de los proyectos de inversión pública.

Plan de choque: estrategia intensiva y de corta duración para resolver de manera rápida casos asociados a situaciones especiales que llegan a la mesa de ayuda.

PIIP: Plataforma Integrada de Inversión Pública. Es la herramienta informática del Sistema Unificado de Inversión Pública (SUIP) que soporta la gestión de los proyectos de inversión pública.

OTSI: Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información del DNP.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 2 de 14 VERSIÓN: 0
--	---	---

Responsable temático: colaborador de la SP que sea designado para la emisión de respuestas de un tema específico.

SP: Subdirección de Proyectos de la DPII.

SBPP: Subdirección de Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional de la DPII.

Equipo de trabajo: corresponde a los colaboradores de las Subdirecciones SP y SBPP de la DPII encargados de gestionar el caso.

Nivel de Servicio: Grado de solución que la mesa de ayuda se compromete a resolver en términos de los casos que ingresan en el mes, definido en el plan de acción institucional.

Nivel de atención – Nivel I: hace referencia a los colaboradores de la SP de la DPII que apoyan la revisión, creación y asignación de las solicitudes que son enviadas al correo de soportepiip@dnpp.gov.co

Nivel de atención – Nivel II: hace referencia a los colaboradores de la SP de la DPII que apoyan el análisis, recreación, documentación, escalamiento y respuesta de las solicitudes de soportepiip que le son asignadas por medio de la herramienta de gestión de solicitudes conceptuales, operativos, de capacitación y/o asesoramiento.

Nivel de atención – Nivel III: hace referencia a los colaboradores de la SBPP de la DPII que apoyan la solución de los incidentes y solicitudes de las herramientas informáticas que soportan el ciclo de gestión de la inversión pública que se reciben en soportepiip y que le son asignadas por medio de la herramienta de gestión de solicitudes.

Ticket: Registro formal y numérico del caso en la herramienta de gestión de solicitudes.

Transferir: a partir de la gestión de casos en una estructura jerárquica por niveles, corresponde a la transferencia de casos entre los diferentes niveles de atención de mesa de ayuda.

Usuario SUIP: Cualquier actor que interactúa con el Sistema Único de Inversión Pública.

Líder de mesa de ayuda: colaborador encargado de orientar, coordinar y hacer seguimiento al proceso de mesa de ayuda con los 3 niveles de atención para la gestión de casos.

5. LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

5.1. Tipos de casos:

- **Conceptual:** solicitud en la cual el usuario necesita de un mayor entendimiento relacionado con conocimientos, lineamientos, metodologías o principios generales que son concernientes con la gestión de proyectos de inversión pública y que sustentan una funcionalidad o característica específica de la herramienta tecnológica establecida por el DNP para su implementación.
- **Operativo:** se encuentra relacionado con aspectos del funcionamiento de las herramientas informáticas por parte del usuario.
- **Capacitación:** solicitudes relacionadas con actividades de aprendizaje que se subsanan a través de cursos o charlas virtuales o presenciales.
- **Incidente:** evento que no forma parte del funcionamiento estándar del servicio de la herramienta tecnológica administrada por la DPII y que puede causar la interrupción del funcionamiento normal o la reducción de la calidad

	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03
		PÁGINA: 3 de 14 VERSIÓN: 0

de un servicio. Cuando se registran más de tres casos con el mismo error en usuarios y entidades diferentes, en un tiempo inferior a las 5 horas, se considera un error masivo.

- **Asesoramiento:** solicitudes relacionadas con aspectos conceptuales, normativas, metodológicos o del funcionamiento de las herramientas informáticas, que se subsanan a través de asistencia técnicas virtuales o presenciales. en el marco del Procedimiento de Asesoramiento en aspectos de competencia del DNP.

5.2. Elementos operativos de la mesa de ayuda:

- **Horario de atención de la mesa de ayuda para recepción de solicitudes:** el horario para recepción de casos de las entidades en la mesa de ayuda a través del correo soportepiip@dnp.gov.co es de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 am a 5:00 pm.

Todo caso por fuera de este horario será procesado dentro del horario del siguiente día hábil correspondiente.

- **Asignación de Ticket:** el código del caso se asigna dentro de 1 día hábil al ingreso del caso, informando al usuario el número del ticket (Nivel I).

Si el caso ingresa al correo soportepiip@dnp.gov.co a las 5:01 pm o posterior del mismo día, se asignará el día hábil siguiente.

- **Transferencia de casos a nivel III:** si el caso debe transferirse al nivel III, el nivel II debe escalar el caso e informar al usuario de dicho evento.

Cualquier caso que deba escalarse después del horario habitual de la mesa de ayuda será tramitado por nivel III al siguiente día hábil.

En días de contingencia asociados al cierre de fechas previamente establecidas (Seguimiento, POAI, Programación, cierre de vigencia, entre otros procesos específicos), el horario límite de transferencia y atención podrá extenderse.

5.3. Tiempos estimados para la atención de casos:

Los tiempos estimados por nivel de servicio se presenta en la siguiente tabla:

Tipo de caso	Nivel de atención	Tiempos estimados de respuesta posterior a la recepción
Caso sin documentación	I	1 día hábil siguiente al ingreso del caso
Operativa	II	3 días hábiles
Incidente	II – Documentación	2 días hábil
	III - Ingeniería – Solución	4 días hábiles
	II – Respuesta al usuario	2 días hábiles
Conceptual	II – Análisis inicial y radicación a Orfeo. Se informa al usuario el número de radicado	2 días hábiles para informar de la radicación del caso en el sistema Orfeo

Nota 1: En situaciones especiales, por su naturaleza, se podrá comunicar a los usuarios que la respuesta tomará un mayor tiempo, indicando los motivos.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<h2>Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII</h2>	<p>CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 4 de 14 VERSIÓN: 0</p>
--	---	--

5.4. Estado de casos dentro de la herramienta de gestión de solicitudes:

- **Asignado:** Identifica los casos que fueron remitidos del correo soportepiip@dnp.gov.co a la herramienta de gestión de solicitudes establecida por el DNP y cuentan con un ticket asignado automáticamente por el sistema.
- **En progreso:** identifica los casos que se encuentra en revisión y análisis por parte del Nivel II o III (técnico o especializado) de la mesa de ayuda.
- **En espera de decisión:** identifica los casos que se encuentran en Nivel III (especializado) de la mesa de ayuda a espera de una definición conceptual, metodológica u otra que implique una revisión extraordinaria por el DNP.
- **Solucionado:** identifica los casos que fueron resueltos por la mesa de ayuda y respondidos a través de la herramienta de gestión de solicitudes.
- **Cerrado:** identifica los casos que fueron resueltos por la mesa de ayuda y cuyo requerimiento fue respondido al usuario a través de la herramienta de gestión de solicitudes y cuya fecha de solución ya superó los 3 días hábiles.
- **Rechazado:** identifica los casos que fueron registrados en la herramienta de gestión de solicitudes por parte del Nivel I y son devueltos al usuario, ya que tienen información incompleta o la solicitud no corresponde a las herramientas tecnológicas que se encuentran a cargo de la DPII.
- **Cancelado:** identifica los casos que cuentan con otro requerimiento igual en curso.

5.5. Priorización de los casos:

Se establecerá la prioridad de los casos mediante la evaluación de dos criterios fundamentales: **Urgencia e Impacto**, utilizando la siguiente clasificación:

Criterio de Urgencia¹: tiempo disponible para resolver el incidente antes de que genere consecuencias críticas.

- **Alto:** el caso corresponde a un problema inminente de impacto crítico o una interrupción actual de servicios esenciales que afectan la operatividad del SUIP. La resolución debe ser inmediata y se espera dentro de los tiempos mínimos de servicio. Este criterio se alinea con los niveles definidos en el manual de
- **Medio:** El caso requiere atención prioritaria, pero permite un margen de tiempo moderado para su resolución sin generar interrupciones críticas inmediatas.
- **Bajo:** El caso no genera interrupciones críticas ni impacta significativamente las operaciones o servicios esenciales en el corto plazo. Permite esperar los tiempos estándar de resolución sin generar afectaciones críticas en el servicio o las operaciones.

Criterio de Impacto¹: Alcance y severidad de las consecuencias que genera el incidente.

- **Alto:** Afecta significativamente la gestión de la inversión pública y compromete la funcionalidad crítica de la plataforma.
- **Medio:** Afecta parcialmente las operaciones sin comprometer servicios críticos fundamentales.

¹ Los niveles del criterio de urgencia e impacto se alinean con los niveles definidos en el Manual Operativo CA Service.

	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03
		PÁGINA: 5 de 14 VERSIÓN: 0

- **Bajo:** Afecta únicamente a un usuario individual o a una funcionalidad específica sin impacto crítico que afecte a otros usuarios o servicios.

Urgencia/ Impactos	Alta	Media	Baja
Alta	Alta	Alta	Media
Media	Alta	Media	Baja
Baja	Media	Baja	Baja

5.6. Grupos de la herramienta de gestión de solicitudes para la atención de casos:

Rol	Función
SP-PIIP MESA SOPORTE	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores de los niveles I y II de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con el SUIP
SP-MESA TERRITORIO	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores de los niveles I y II de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con MGA SUIFP Territorio y SPI.
SP-OBRAS POR IMPUESTOS	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel II de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con las herramientas SUIFP Territorio y SPI de los proyectos de Obras por impuestos.
SBPP-MESA EICES EMPRESAS	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel II de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con SUIFP Territorio y SPI – de los proyectos de las EICE PGN.
SP-PIIP CAPACITACIÓN	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel II de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con solicitudes de capacitación.
SP-PIIP ASESORAMIENTO	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel II de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con solicitudes de asesoramiento
SP-PIIP INGENIERIA	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel III de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con incidentes MGA y PIIP.
SP-TERRITORIO INGENIERIA	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel III de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con incidentes SUIFP Territorio y SPI.
SBPP-MESA MGA	Grupo que identifica en la herramienta de gestión de solicitudes a los colaboradores del Nivel III de mesa de ayuda para la atención de casos relacionados con incidentes MGA en las herramientas SUIFP Territorio o SGR

5.7. Estructura funcional de la mesa de ayuda

Nivel I: en este nivel se desarrollan las siguientes actividades por parte del colaborador de la SP de la DPII que apoya la gestión:

- Recibir casos a través del correo soportepiip@dnpp.gov.co
- Verificar la completitud de información soporte
- Crear el caso y asignar el ticket
- Clasificar el caso

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 6 de 14 VERSIÓN: 0
--	---	---

- e. Enviar el caso a, según aplique:
 - i. Nivel II
 - ii. Radicación a Orfeo
 - iii. Otra mesa de ayuda
 - iv. Gestión de capacitaciones
 - v. Gestión de asesorías

Nivel II: en este nivel se desarrollan las siguientes acciones por parte del colaborador de la SP con conocimiento en el manejo de las herramientas informáticas que son administradas por la DPII y los diferentes procesos de las fuentes/mecanismos de financiación:

- a. Leer el caso y analizar la situación
- b. Documentar el caso cuando se identifique la necesidad de escalar a nivel III, con los respectivos soportes e información completa requerida por el área de ingeniería
- c. Brindar información oportuna al usuario frente al procedimiento a seguir
- d. Dar respuesta al usuario

Nivel III – técnico: en este nivel están los colaboradores de la SBPP para la atención de los casos. En este nivel se realizan las siguientes acciones:

- a. Leer el caso
- b. Revisar que la información de la plantilla del caso esté completa
- c. Validar en el sistema la situación reportada
- d. Realizar el respectivo análisis determinando su solución o escalamiento al grupo de desarrollo
- e. Pruebas en ambiente de Capacitación de la solución para autorizar el paso a producción.
- f. Documentar la respuesta con evidencias en las herramientas informáticas administradas por la DPII en cuanto a fallas, y/o ajustes (que no sean mejoras, ni requerimientos).
- g. Remitir al nivel II la solución del caso y/o comentario del caso si no responde a un incidente

Nivel III – especializado: en este nivel se ubican los colaboradores que hacen parte de una mesa de trabajo en la que participan el director, los subdirectores y equipo de apoyo de la DPII y otros profesionales o directivos internos y/o externos a la Dirección que se consideren. En este nivel se analizan y estudian aspectos particulares relacionados con el SUIP.

6. DETALLE DE ACTIVIDADES

6.1. Solicitud soporte operativo, conceptual, capacitación, asesoramiento o técnico de los sistemas de información que soportan el banco de proyectos de las entidades

El usuario SUIP realiza la solicitud a través del correo electrónico soportepiip@dnpp.gov.co, adjuntando la plantilla con la información completamente diligenciada, la cual debe remitirse para la revisión de la solicitud.

Nota 3: La mesa de ayuda no realiza recepción y atención de solicitudes por canales telefónicos, redes sociales o WhatsApp. El único medio definido para dichas acciones es el correo institucional de la mesa de ayuda soportepiip@dnpp.gov.co.

Nota 4: Las solicitudes que lleguen a correos institucionales u otros canales diferentes a Orfeo de los usuarios del DNP deben ser remitidos al correo soportepiip@dnpp.gov.co para ser atendidos.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<h2>Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII</h2>	<p>CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 7 de 14 VERSIÓN: 0</p>
--	---	--

Nota 5: Los casos de la Dirección de Proyectos e Información para la Inversión Pública (DPII) y de la Dirección de Programación de Inversiones Públicas (DPIP) se podrán catalogar como prioritarios, y deben ser remitidos al correo soportepiip@dnpp.gov.co, con la información básica para el análisis del caso (BPIN, rol del usuario, cédula del usuario, descripción de la situación, e imágenes si aplican). Si la solicitud remitida corresponde a una situación de otra entidad, el Nivel I de la mesa de ayuda deberá hacer contacto con el responsable designado por la SP del sector o entidad territorial para que documente el caso en la plantilla.

6.2. Creación y categorización de las solicitudes

Los analistas del Nivel I de atención realizan las siguientes acciones:

1. Revisar si la solicitud recibida en el correo corresponde a las temáticas de asistencia de la mesa de ayuda.
2. Verificar la inclusión de la plantilla diligenciada para la respectiva atención de la solicitud recibida (salvo la excepción de la nota 5 del numeral 6.1). Si la solicitud:
 - a. NO trae adjunta la plantilla. El Nivel I deberá devolver el correo solicitando la plantilla diligenciada. El caso se devuelve.
 - b. Sí trae adjunta la plantilla, pero no incluye toda la información. El Nivel I deberá devolver el correo solicitando el diligenciamiento correspondiente. Asimismo, se debe validar que en el campo descripción sea clara la solicitud acompañada de imágenes legibles. El caso se devuelve.
 - c. Sí la plantilla está completa, se continúa con la gestión del caso.
3. Crear el caso con la información de la plantilla, transfiriendo el correo electrónico del buzón principal de soportepiip. Con esta acción automáticamente se crea el caso a través de un ticket en la herramienta de gestión de solicitudes establecida para tal fin.
4. Asignar el caso a los analistas de Nivel II. Para hacer efectiva la asignación en la herramienta el analista Nivel I debe:
 - a. Editar el campo solicitante (entidad que genera la solicitud)
 - b. Diligenciar el campo fecha y hora en la que se recibió el correo.
 - c. Adjudicar el asignatario (analista Nivel II o III) y el grupo (equipo que responde la solicitud según la temática) teniendo en cuenta la distribución interna definida.
 - d. Definir la prioridad de los casos a partir de la marcación de urgencia (U) e impacto (I) teniendo en cuenta la escala ordinal de “Alto”, “Medio” y “Bajo” de la siguiente manera, para identificar fácilmente en la herramienta los casos a priorizar por el analista del nivel II:
 - i. Los casos que se registran a diario de manera cotidiana deben ser marcados con U=Bajo, I=Bajo
 - ii. Los casos prioritarios deben ser marcados con U=Alto, I=Alto
 - iii. Los casos correspondientes al subproceso de seguimiento y control en días de reporte deben ser marcados con U=Alto, I=Alto
 - e. Registrar en el campo “Resumen” el asunto de la solicitud del correo remitido por el usuario.
 - f. Cambiar el estado del caso de “Asignado” a “En progreso”.
 - g. Notificar manualmente al solicitante el registro del caso por medio de la herramienta de gestión de solicitudes con la proforma de respuesta personalizada “BP_Solicitud recibida” tomando como referencia el correo del usuario diligenciado en la plantilla.

Nota 7: Los casos prioritarios deben ser asignados e informados de manera inmediata por el responsable del Nivel I al analista de Nivel II para su gestión.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 8 de 14 VERSIÓN: 0
--	---	---

Nota 8: Las solicitudes de administrador local de entidades PGN y Territorio (departamentos y municipios) son gestionadas directamente en la MGA Web de acuerdo con el documento Instrucciones para la asignación rol Administrador - PGN y Territorio. Dado el caso de recibir una solicitud de este estilo, se debe remitir al usuario el documento con las instrucciones para la gestión de su asignación de usuario.

Nota 9: Las solicitudes de administrador local para los representantes de grupos étnicos y ventanilla única serán tramitadas por la mesa de ayuda de regalías a través del correo infosgr@dn.gov.co. Se indica al usuario por el correo electrónico de la mesa de ayuda la gestión a realizar.

Nota 10: Las solicitudes de administrador local para los representantes de Esquemas Asociativos Territoriales – EAT serán tramitadas por la mesa de ayuda integrada de acuerdo con el documento Instrucciones para la asignación rol Administrador EAT y el procedimiento interno aval EAT.

Nota 11: Las solicitudes de apoyo conceptual deben ser revisadas entre el analista Nivel I y el líder de la mesa de ayuda, y remitir al correo de radicacionorfeo@dn.gov.co para ser atendidas como PQRSD en los dos días hábiles siguientes al ingreso del caso.

- a. Por medio del correo o la herramienta de gestión de solicitudes se debe informar al solicitante que su consulta fue radicada en el sistema de gestión de PQRSD de la entidad con el número de radicado y la indicación general de por qué no es un caso de mesa de ayuda.
- b. Si se crea el caso, este se categoriza con la tipología de apoyo conceptual y, de acuerdo con la autorización del líder de la mesa de ayuda, se remite a radicación en Orfeo.

Nota 12: Si el requerimiento corresponde a una solicitud de creación de productos y/o indicadores, se deben gestionar de acuerdo con el Flujograma para la gestión de ajustes al catálogo solicitud de productos, por medio del diligenciamiento del formulario para solicitud de ajustes al catálogo de productos, por tanto, no se reciben, ni gestionan estos requerimientos por la mesa de ayuda integrada, pero si se da respuesta de la gestión de las solicitudes realizadas a través del formulario, por medio del correo electrónico de mesa de ayuda.

Nota 13: Las solicitudes de capacitación o asesoramiento que lleguen por la mesa de ayuda de soportepiip@dn.gov.co, podrán traer o no plantilla diligenciada para la recepción y creación del caso.

- a. Estos casos se dirigen al grupo responsable de dar respuesta a estas solicitudes SP-PIIP CAPACITACIÓN o SP-PIIP ASESORAMIENTO
- b. El responsable del Nivel I debe identificar y validar con el líder de la mesa de ayuda los casos de asesoría y capacitación para direccionarlos al asignatario correspondiente según el proceso a cargo.

Nota 14: Las solicitudes relacionadas con EICE PGN, Obras por Impuestos que lleguen por la mesa de ayuda de soportepiip@dn.gov.co, deberán traer la plantilla diligenciada para la recepción y creación del caso. Estos casos se dirigen al grupo responsable de dar respuesta a estas solicitudes SBPP-MESA EICES EMPRESAS y SP-OBRAS POR IMPUESTOS respectivamente.

Nota 15: Si la solicitud corresponde a un caso que no tuvo solución correcta, persistencia del incidente o inconformidad del usuario, se revisa la solicitud con el líder de la mesa de ayuda y de acuerdo con su indicación se procede a crear un nuevo caso adjuntando la plantilla del caso citado.

Nota 16: Si la asignación de casos al analista Nivel II, es mayor a 12 casos, el responsable Nivel I, informa inmediatamente al líder de la mesa de ayuda, para autorizar la activación de la respuesta automática, con la cual se notificará a los usuarios que, la respuesta se podrá demorar, dado el volumen de casos.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<h2>Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII</h2>	<p>CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 9 de 14 VERSIÓN: 0</p>
--	---	--

6.3. Análisis de los casos escalados

De acuerdo con las características y la categorización de las solicitudes como se describió en el numeral anterior, el analista designado al nivel II de mesa de ayuda ejecutará las siguientes acciones:

1. Ingresar a la herramienta de gestión de solicitudes diariamente y de forma continua, revisar y analizar cada caso de forma independiente.
2. Categorizar el caso, diligenciando el campo área de solicitud de acuerdo con el sistema, proceso o funcionalidad correspondiente.
3. Redireccionar los casos si estos no son del soporte de la mesa de ayuda integrada de forma inmediata al área, grupo o proceso competente.
4. Revisar y analizar el caso recreando la situación reportada por el usuario, para identificar si esta responde a una situación operativa o un incidente.
5. Realizar contacto con el usuario, ya sea vía telefónica o mediante reunión virtual, para atender únicamente la situación específica del caso, cuando la solicitud no pueda ser recreada en el ambiente de capacitación el mismo día en que fue asignada. Si no se logra contacto con el usuario, el caso podrá revisarse al día siguiente hábil dejando la nota del evento en el campo “Investigación” en la herramienta de gestión de solicitudes.
6. Recategorizar el caso en la herramienta de gestión de solicitudes de acuerdo con la funcionalidad y proceso de los sistemas del banco de proyectos, conforme a la revisión y análisis de la solicitud.

Nota 17: Cuando se registre un incidente masivo, este se asigna directamente al nivel III, indicando en el campo de “Investigación” el tipo de incidente masivo, nota con la cual se identificarán los demás casos con el mismo incidente. El colaborador de Nivel II procederá a notificar al usuario que la solicitud responde a un incidente masivo y que se está atendiendo.

Casos con Tipología Operativa

Si el caso responde a una situación operativa, el analista designado en Nivel II debe realizar las siguientes acciones:

1. Proyectar respuesta al solicitante, para lo cual debe utilizar la plantilla de solución de casos definida en la mesa de ayuda, la cual contiene los siguientes elementos:
 - a. Número de radicado del caso
 - b. Solicitud de la entidad
 - c. Explicación y solución del caso
 - Si el caso responde a una solicitud no gestionada anteriormente por los analistas Nivel II, se debe revisar el caso y la respuesta con el líder de la mesa de ayuda para aprobar su notificación.
 - Si el caso responde a una solicitud ya conocida por los analistas Nivel II, se pueden emplear las respuestas tipo predefinidas por la mesa de ayuda como base para la respuesta al usuario.
2. Dar respuesta al usuario por medio del correo de soportepiip, y adjunta el correo remitido en las secciones “Información adicional – Archivos Adjuntos – adjuntar documentos”
3. Actualizar el estado del caso a “Solucionado” empleando nuevamente la proforma de respuesta personalizada “PIIP Respuesta solución” una vez se notifique la respuesta al usuario.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<h2>Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII</h2>	<p>CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 10 de 14 VERSIÓN: 0</p>
--	---	---

Casos con Tipología Incidente

Si el caso responde a un incidente, el analista Nivel II debe realizar las siguientes actividades:

1. Documentar el error del sistema con base en la recreación del caso o asistencia en línea realizada con el usuario, para lo cual debe utilizar la plantilla mesa de ayuda integrada a definida en la mesa de ayuda, la cual contiene los siguientes elementos:
 - a. Plantilla solicitud del caso
 - b. Información base del caso
 - c. Explicación del incidente basada en el caso recreado (imágenes completas hora y fecha)
 - d. Solicitud al nivel III

Nota 18: Para las situaciones donde se activa plan de choque, se podrá omitir la plantilla de mesa de ayuda integrada o documentación del caso, siempre y cuando desde la SP se realice una clasificación del caso y/o del incidente.

2. Transferir al Nivel III el caso documentado. Para hacer efectiva la transferencia, el funcionario designado como Nivel II debe realizar a través de la herramienta de gestión las siguientes actividades:
 - a. Editar y categorizar el caso como Incidente en el campo “Tipo de la solicitud”
 - b. Indicar en el campo “Investigación” una descripción breve del tipo de incidente.
 - c. Adjuntar la documentación del incidente del caso en las secciones “Información adicional – Archivos Adjuntos – adjuntar documentos”
 - d. Notificar manualmente conforme a la opción de la herramienta de gestión de casos al usuario la novedad de escalonamiento al nivel III, informando que el caso se atenderá en los próximos 6 días hábiles, empleando la preforma de respuesta personalizada “PIIP Notificación caso en nivel III”
 - e. Transferir el caso por la opción “Actividades – transferir” y allí actualizar el grupo y asignatario y emplear la preforma “PIIP Traslencia a nivel III” en la descripción.

Nota 19: El analista Nivel II tiene dos (2) día hábil para la revisión, análisis, respuesta o transferencia del caso, tiempo contado desde el momento en que la solicitud se crea en la herramienta y se le asigna ticket.

- f. Si posterior a la revisión del caso se identifica que se requiere un mayor análisis por parte del Nivel II o se requiere escalar la situación identificada al líder de la mesa o al nivel III - especializado, Nivel II debe registrar el evento en el campo “Investigación” lo cual permitirá hacer seguimiento a la gestión del caso.
- g. Si es necesario ampliar el plazo de respuesta por la complejidad de la solicitud, se notifica al usuario por medio de la herramienta que su solicitud se encuentra en estudio, indicando en lo posible, el tiempo máximo para dar respuesta, para esto se emplea la preforma de respuesta personalizada “PIIP Ampliación de tiempo respuesta”

Nota 20: Los casos de alto impacto podrán ser priorizados por los analistas Nivel II para su revisión y transferencia. En caso de que sea priorizado el caso, para el análisis se debe establecer contacto con la entidad de forma inmediata, con el fin de identificar la situación reportada y atenderla ágilmente.

Nota 21: Los casos de los analistas de la DPII relacionados con tramites presupuestales que se encuentren en paso 3 o adelante, serán catalogados y tratados como prioritarios, para ello se dispondrá de uno o dos analistas del Nivel II para su atención, los cuales deberán:

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<h2>Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII</h2>	<p>CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 11 de 14 VERSIÓN: 0</p>
--	---	---

- a. Contactar oportunamente al analista presupuestal de la DPII si para el caso no se puede recrear en ambiente de capacitación.
- b. Documentar el incidente.
- c. Si la solicitud responde a la anulación de un trámite presupuestal, o el alcance a un concepto emitido, o activación de un proceso de liberación de vigencia futura, se debe solicitar al subdirector correspondiente de la DPII su aprobación. Esta autorización debe quedar adjunta al caso para poder hacer la solicitud de ajuste a ingeniería.
- d. Escalar el caso al Nivel III. Estos casos deben quedar escalados al nivel III dentro de los tiempos de operación establecidos para la mesa de ayuda en la herramienta de gestión de solicitudes.

Nota 22: Las solicitudes conceptuales se responden desde la herramienta con los parámetros establecidos por cada responsable temático, y son redistribuidas entre los profesionales de la Subdirección de Proyectos de acuerdo con el sector, entidad territorial o tema a cargo, los cuales deben reunirse con el solicitante para dar solución u orientación.

6.4. Revisión y solución casos transferidos a nivel III

1. El colaborador del Nivel III de la SBPP debe realizar las siguientes acciones:
 - a. Ingresar a la herramienta de gestión de solicitudes diariamente, revisar y analizar cada caso de forma independiente.
 - b. Revisar y analizar el caso para identificar si el incidente responde a:
 - i. Un error del sistema
 - ii. No es un error
 - iii. Error de datos
 - iv. Una mejora
 - v. Nuevo desarrollo

Casos con Tipología Incidente

Si el caso responde a un incidente que afecta la correcta operación de la funcionalidad utilizada por el usuario, el analista Nivel III debe realizar las siguientes acciones:

1. Se remite correo al desarrollador de soporte asignado de acuerdo con la funcionalidad, para que sea corregido el incidente.
2. Realizar seguimiento a la corrección del incidente
3. Revisar la corrección del incidente recreando la situación reportada en ambiente de capacitación, si no es incidente informa a Nivel II indicando los motivos de la devolución
4. Documentar la solución del incidente en la plantilla adjunta por el Nivel II de la mesa de ayuda, con el fin de llevar la trazabilidad del caso, la cual contiene los siguientes elementos para el nivel III:
 - a. Respuesta del nivel III con las evidencias del ajuste en la documentación de la respuesta.
 - b. O devuelve a Nivel II si el caso no es error
5. Socializar en los casos solucionados en los equipos de trabajo correspondientes.
6. Transferir al analista Nivel II que le remitió el caso la respuesta correspondiente. Para hacer efectiva esta acción por la herramienta de gestión de solicitudes debe:
 - c. Adjuntar la documentación del incidente del caso en las secciones “Información adicional – Archivos Adjuntos – adjuntar documentos”
 - d. Transferir el caso por la opción “Actividades – transferir”. Allí el analista Nivel III actualiza el grupo y asignatario y realiza comentario en el campo de descripción.

 <p>Departamento Nacional de Planeación</p>	<h2>Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII</h2>	<p>CÓDIGO: PO-AT-03 PÁGINA: 12 de 14 VERSIÓN: 0</p>
--	---	---

Nota 23: Si no es un incidente, el analista Nivel III comunica por correo electrónico al líder de la mesa de ayuda el evento y hace la devolución del caso al Nivel II informando que se trata de:

- Una mejora, para que sea tratada como tal de acuerdo con el protocolo de requerimientos.
- Un nuevo desarrollo, para que sea tratada como tal de acuerdo con el protocolo de requerimientos.
- Si es un error de datos, se procede con la solicitud de autorización de la SP para su ajuste en la BD.

Nota 24: Si el ingeniero del Nivel III requiere explicación o aclaraciones del caso transferido debe contactar analista de Nivel II encargado del caso, vinculando en la comunicación al líder de la mesa de ayuda, para que este al tanto de la retroalimentación o aclaraciones conceptuales que se requieran.

Nota 25: El analista del Nivel II es quien interactúa directamente con la entidad o actor que tiene la dificultad. Esto para conservar un solo canal de comunicación con la entidad y asegurar la estandarización de las respuestas. En caso de requerir la vinculación de ingenieros de Nivel III a espacios con los usuarios, debe incluirse la participación del analista Nivel II o el líder de la mesa de ayuda, salvo casos excepcionales que el Nivel III – especializado así lo indique.

Nota 26: Si cualquier colaborador del DNP recibe un correo electrónico relacionado con un caso de mesa de ayuda, este debe ser remitido al correo de soportepiip@dnpp.gov.co, copiando al líder de mesa de ayuda y relacionando en el asunto “Solicitud sin ticket para gestionar”, con lo cual recibirá el número de ticket para su conocimiento y trámite respectivo.

Nota 27: Si a través del equipo de la SP se tiene un análisis detallado de un caso en particular que ya tiene ticket, el análisis debe ser enviado al responsable del nivel I para que dicho análisis se adjunte a la documentación del caso.

Nota 28: Para los casos de solicitudes de asignación de usuarios de consulta se relacionan los pasos a seguir en el anexo “Casos para autorizar DPII”.

Nota 29: Algunas solicitudes e incidentes escalados a nivel III, podrán requerir análisis del nivel III – especializado; en estos casos el procedimiento a seguir en cada uno de ellos se relaciona en el documento “Casos para autorizar DPII”, y será tratado en Nivel III-Especializado.

7. SEGUIMIENTO Y REPORTES DEL ESTADO DE LA MESA DE AYUDA

El funcionario y/o colaborador de la SP que se designe y en coordinación con el Líder de mesa de ayuda, debe realizar revisión periódica frente a las estadísticas de la mesa de ayuda y generar información para la toma de decisiones y análisis estadísticos. En particular tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Revisar periódicamente los casos recibidos frente a los atendidos.
2. Adelantar reuniones de socialización frente a casos frecuentes y socializar instrucciones para generar una atención más efectiva con todos los integrantes de los diferentes niveles de la Mesa de Ayuda.
3. Definir controles para mantener un adecuado nivel de servicios
4. Generar un informe anual de la evolución de la mesa de ayuda y compartirlo con los integrantes de los diferentes niveles de la Mesa de Ayuda y las directivas
5. Generar el reporte para el plan de acción.
6. Identificar incidentes recurrentes.
7. Proponer ajustes en las plataformas que generen mejoras técnicas o funcionales.
8. Alertar frente a incidentes masivos.

	Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII	CÓDIGO: PO-AT-03
		PÁGINA: 13 de 14 VERSIÓN: 0

9. Programar estrategias de atención cuando curran casos como cierre de convocatorias, reporte de seguimiento o viabilidad de proyectos para el POAI PGN, ajustes de regionalización, modificaciones de Ley y Decreto, entre otros.
10. Realizar informe semanal de los casos de nivel III técnico y especializado
11. Realizar seguimiento trimestral a los casos abiertos y gestionar su cierre pertinente.
12. Realizar planes de mejora derivados de los resultados de las encuestas de satisfacción.

8. PLAN DE CHOQUE

Como resultado del seguimiento semanal de la mesa de ayuda, se establecerán acciones para atender en el menor tiempo posible los casos recibidos y rezagados cuando se supere la capacidad de atención de la mesa de ayuda. Estas acciones se enfocarán en:

1. Responder los casos presentados por las entidades del orden nacional y territorial.
2. Se documentarán las reglas del plan de choque y se pondrán en consideración del nivel III – especializado
3. Finalmente se comunican vía correo electrónico a los grupos responsables de atender los casos de acuerdo con las decisiones tomadas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

1. Proceso de Asistencia Técnica (PR-AT)
2. Procedimiento de Mesa de Ayuda (PT-AT-01)
3. Paso a paso Administrador Esquemas Asociativos Territoriales (EAT)²
4. Protocolo Solicitud de productos²
5. Modelo encuesta de satisfacción mesa de ayuda³.
6. Plantilla mesa de ayuda integrada²
7. Formulario en línea para solicitud de ajustes al catálogo de productos²

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción
V0	29-07-2025	Creación del "Protocolo de la Mesa de Ayuda Integrada de la DPII"

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Angela Viviana Muñoz	Jorge Antonio Cuenca Osorio William Augusto Jiménez Santana	Jorge Antonio Cuenca Osorio
Cargo: Contratista Subdirección de Proyectos - DPII	Cargo: Subdirector de Proyectos (E) Subdirector de Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional	Cargo: Director de Proyectos e Información para la Inversión Pública
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO

² Disponible en AyudasMGA, en <https://mgaayuda.dnp.gov.co/>

³ Disponible en el aplicativo CA Service, en [CA Service Desk Manager - Iniciar sesión](#)