

# **INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA**

## **OFICINA DE SISTEMAS**

**Septiembre de 2022**

# MESA DE AYUDA

## Solicitud creación de usuario

1. Solicitar mediante correo electrónico a [suporte@unillanos.edu.co](mailto:suporte@unillanos.edu.co), la creación del usuario Validando datos tales como: Nombre, Correo Electrónico y Dependencia.

Creación usuario - Mesa de ayuda ➤ Recibidos x

 **ROA GARCIA JAIME ELIECER ST**  
para mí ▾

Cordial saludo, me permito solicitar la creación de un usuario para realizar solicitudes en la mesa de ayuda, el usuario tendrá asignado el correo [jeroa@unillanos.edu.co](mailto:jeroa@unillanos.edu.co) el cual generará las solicitudes que se requieran para la Oficina de Sistemas

--

Ing. Jaime Roa García  
Oficina de Sistemas  
Universidad de los Llanos  
correo: [jeroa@unillanos.edu.co](mailto:jeroa@unillanos.edu.co)  
Tel. (8) 661 68 00 Ext. 176  
Villavicencio, Meta

---

# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

1. Dirigirse a la página de inicio de sesión y seleccionar el usuario de la lista de usuarios:

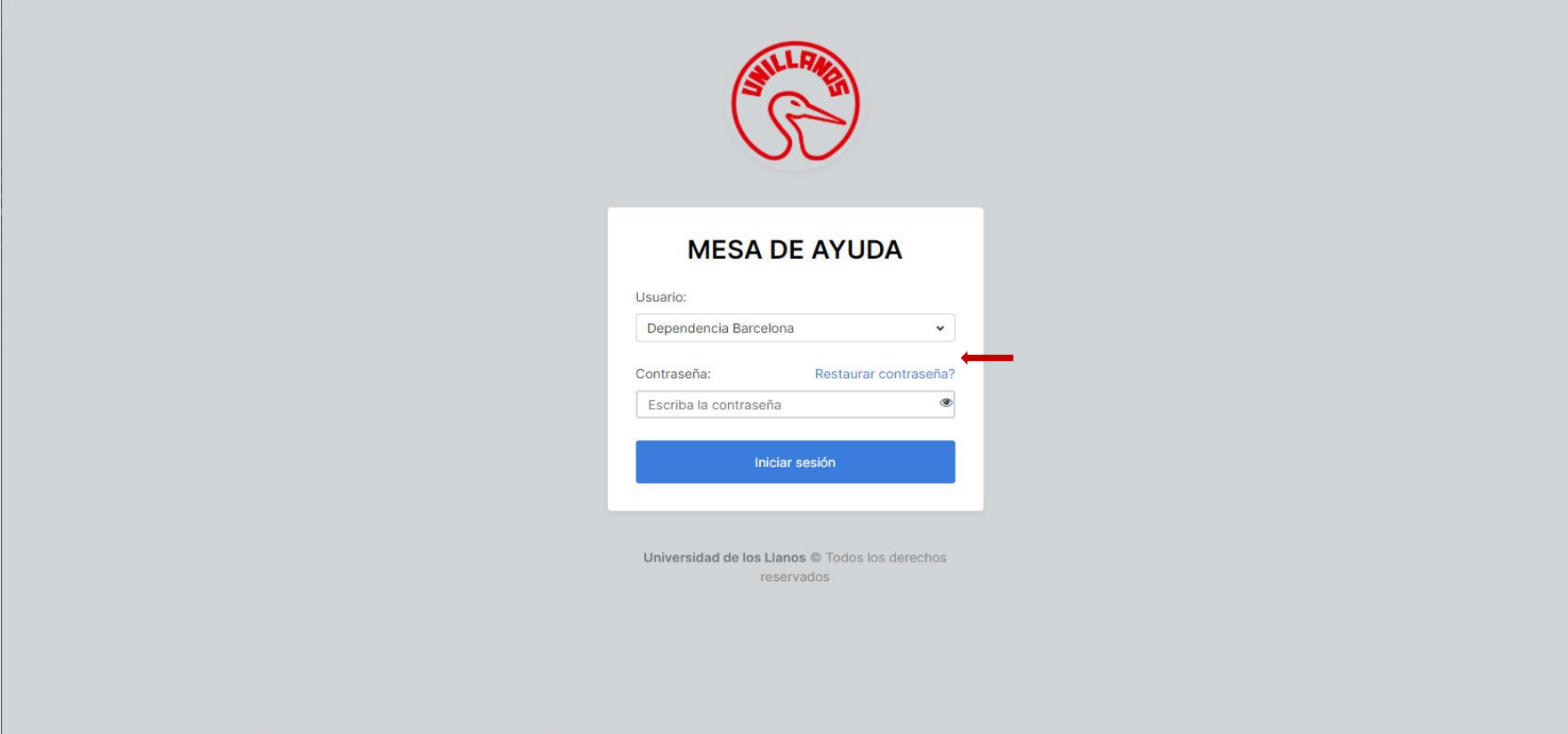



The screenshot displays a web interface for the 'MESA DE AYUDA' (Help Desk). At the top center is the UNILLANOS logo. Below it, the title 'MESA DE AYUDA' is centered. Underneath the title, there is a label 'Usuario:' followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a search bar with the placeholder text 'Seleccione el usuario' and a list of users. The list includes: 'Seleccione el usuario', 'Acreditación', 'Administrador', 'Administrador San Antonio', 'Admisiones', 'Almacen', 'Andres Marin', 'Archivo y Correspondencia', 'Asuntos Docentes', 'Ayudas Educativas', and 'Bienestar Universitario'. The 'Administrador' option is highlighted with a blue bar.

# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

2. Dar clic en el enlace **Restaurar contraseña?** que se encuentra debajo de la lista de usuarios:





**MESA DE AYUDA**

Usuario:  
Dependencia Barcelona

Contraseña: [Restaurar contraseña?](#)  
Escriba la contraseña

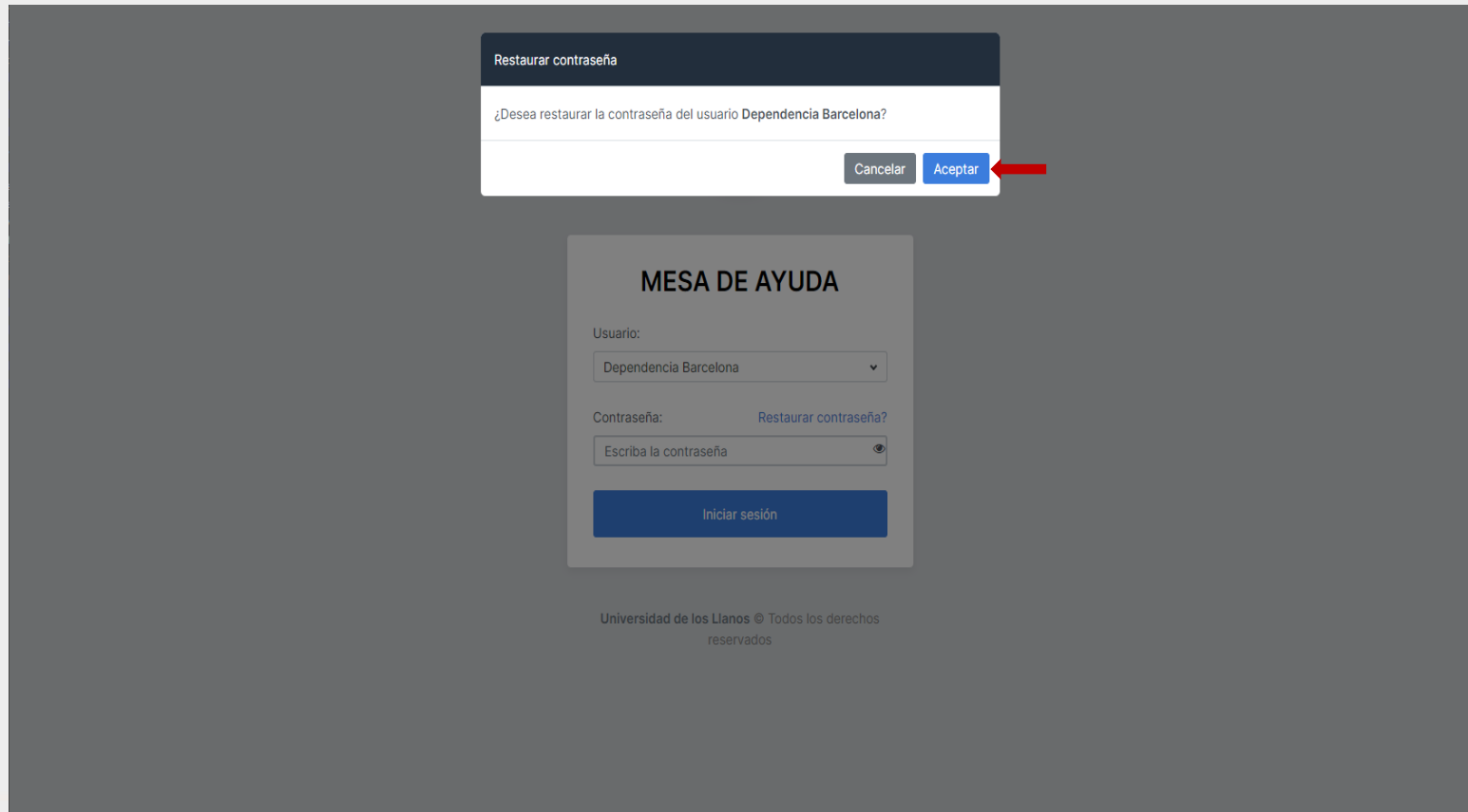
**Iniciar sesión**

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

3. Dar clic en **Aceptar** en la ventana que aparece:



The screenshot shows a dark gray background with a white dialog box and a semi-transparent help table. The dialog box, titled "Restaurar contraseña", asks "¿Desea restaurar la contraseña del usuario Dependencia Barcelona?" and has "Cancelar" and "Aceptar" buttons. A red arrow points to the "Aceptar" button. The help table, titled "MESA DE AYUDA", has a "Usuario:" dropdown menu with "Dependencia Barcelona" selected, a "Contraseña:" field with a "Restaurar contraseña?" link and an eye icon, and an "Iniciar sesión" button. At the bottom, it says "Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados".

Restaurar contraseña

¿Desea restaurar la contraseña del usuario Dependencia Barcelona?

Cancelar Aceptar

MESA DE AYUDA

Usuario:  
Dependencia Barcelona

Contraseña: Restaurar contraseña?  
Escriba la contraseña

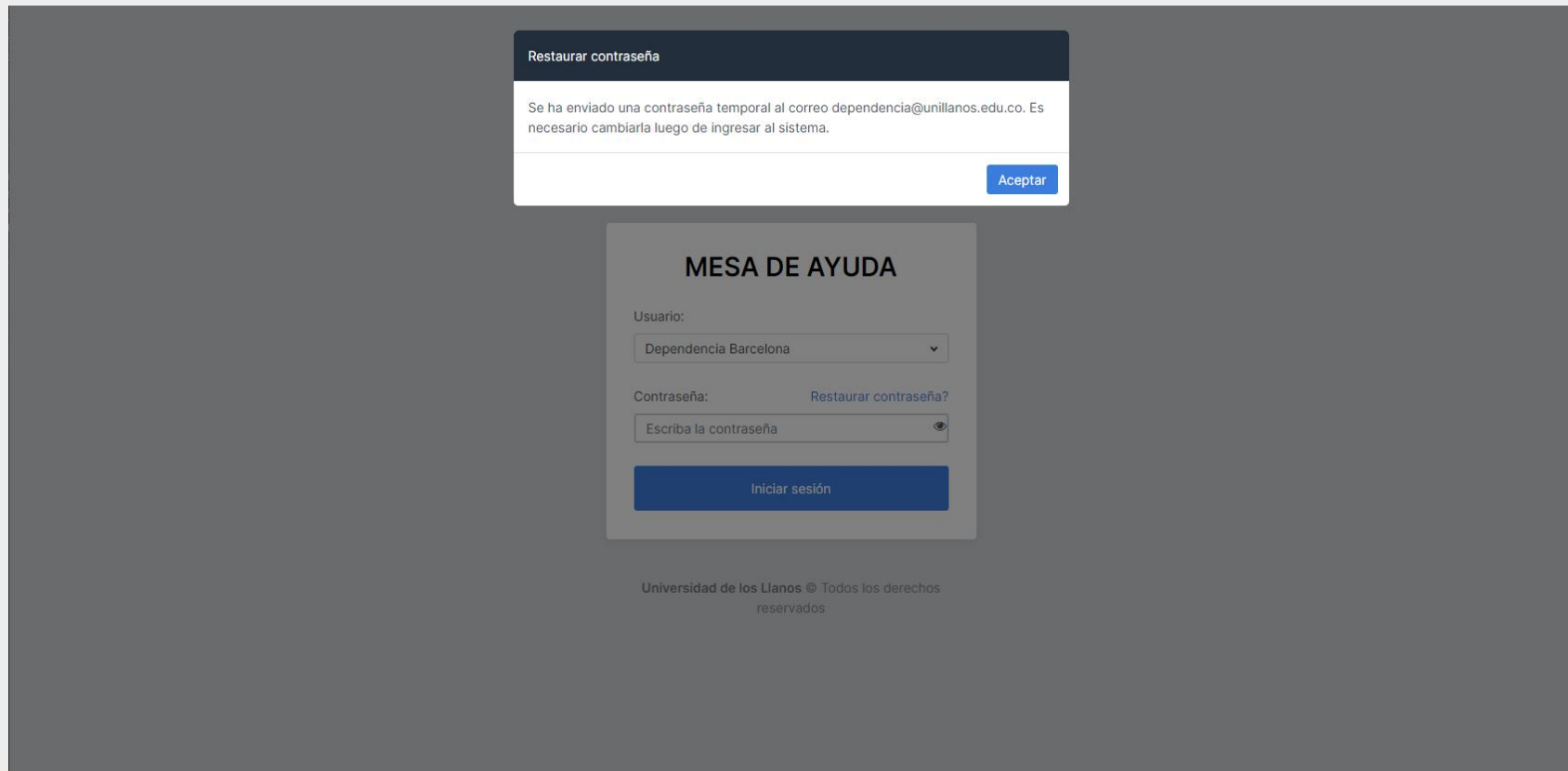
Iniciar sesión

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

4. Saldrá una notificación exitosa de que se ha enviado una contraseña temporal al correo del usuario:

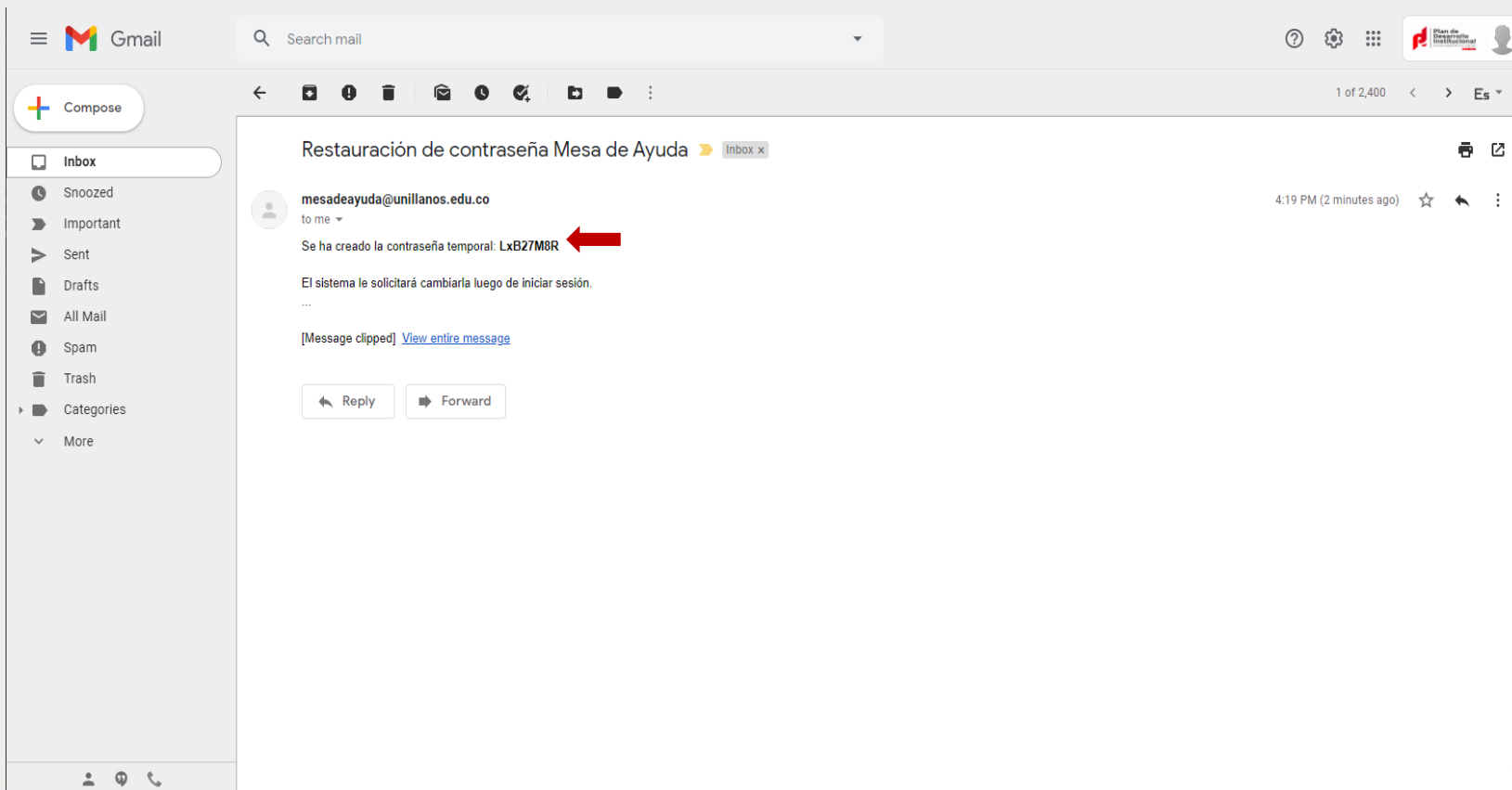


The screenshot displays a dark-themed user interface. At the top, a notification box titled "Restaurar contraseña" contains the text: "Se ha enviado una contraseña temporal al correo dependencia@unillanos.edu.co. Es necesario cambiarla luego de ingresar al sistema." Below the text is a blue "Aceptar" button. In the center, a "MESA DE AYUDA" form is visible, featuring a "Usuario:" dropdown menu with "Dependencia Barcelona" selected, a "Contraseña:" input field with a "Restaurar contraseña?" link and an eye icon, and a blue "Iniciar sesión" button. At the bottom, the footer text reads "Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados".

# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

5. Revisar el correo electrónico que contiene la contraseña temporal creada:




The screenshot shows a Gmail interface with a search bar at the top. The left sidebar lists folders: Compose, Inbox, Snoozed, Important, Sent, Drafts, All Mail, Spam, Trash, Categories, and More. The main content area displays an email titled "Restauración de contraseña Mesa de Ayuda" from "mesadeayuda@unillanos.edu.co" received 4:19 PM (2 minutes ago). The email body contains the text: "Se ha creado la contraseña temporal: LxB27M8R" (highlighted with a red arrow), "El sistema le solicitará cambiarla luego de iniciar sesión.", and "[Message clipped] [View entire message](#)". Below the email content are "Reply" and "Forward" buttons.

# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

6. Escribir la contraseña recibida en el correo en el campo contraseña de la página de inicio de sesión:



The screenshot shows a login page for the Universidad de los Llanos. At the top center is the university's logo. Below it is a white box titled "MESA DE AYUDA". Inside this box, there is a "Usuario:" label above a dropdown menu showing "Dependencia Barcelona". Below that is a "Contraseña:" label with a "Restaurar contraseña?" link to its right. The password input field contains seven dots and has an eye icon for toggling visibility. A blue "Iniciar sesión" button is at the bottom of the box. At the very bottom of the page, there is a copyright notice: "Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados".



# MESA DE AYUDA

## Restaurar la contraseña del usuario

7. El sistema solicitará cambiar la contraseña luego de iniciar sesión con la contraseña temporal:

**Mesa de Ayuda**

- Solicitudes
- Configuración de usuario
- Cerrar sesión

Bienvenido, Dependencia Barcelona

### Modificar datos

Se ha restaurado la contraseña. Es necesario cambiar la contraseña actual.

|             |  |                     |  |
|-------------|--|---------------------|--|
| Nombre:     | Dependencia Barcelona                                  | Correo:             | dependencia@unillanos.edu.co                           |
| Contraseña: | Dejar este espacio vacío para no cambiar la contraseña | Repetir contraseña: | Dejar este espacio vacío para no cambiar la contraseña |

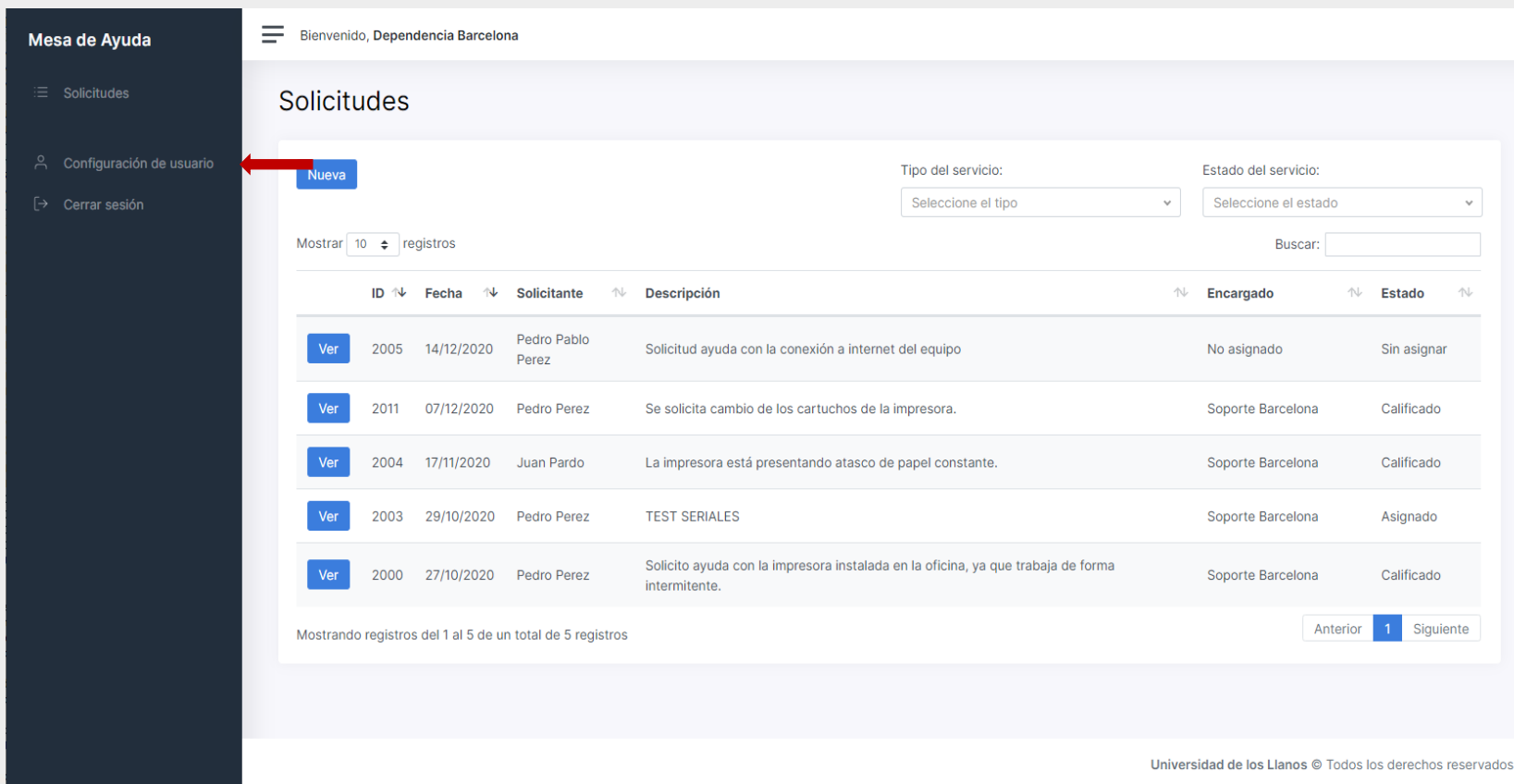
[Guardar](#) [Cancelar](#)

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Modificar la información del usuario

1. Dar clic en el menú **Configuración de usuario** de la barra lateral izquierda:



Bienvenido, Dependencia Barcelona

Solicitudes

Nueva

Tipo del servicio: Seleccione el tipo

Estado del servicio: Seleccione el estado

Mostrar 10 registros

Buscar:

| ID                       | Fecha      | Solicitante       | Descripción  | Encargado         | Estado      |
|--------------------------|------------|-------------------|--|-------------------|-------------|
| <a href="#">Ver</a> 2005 | 14/12/2020 | Pedro Pablo Perez | Solicitud ayuda con la conexión a internet del equipo  | No asignado       | Sin asignar |
| <a href="#">Ver</a> 2011 | 07/12/2020 | Pedro Perez       | Se solicita cambio de los cartuchos de la impresora.   | Soporte Barcelona | Calificado  |
| <a href="#">Ver</a> 2004 | 17/11/2020 | Juan Pardo        | La impresora está presentando atasco de papel constante.                                       | Soporte Barcelona | Calificado  |
| <a href="#">Ver</a> 2003 | 29/10/2020 | Pedro Perez       | TEST SERIALES  | Soporte Barcelona | Asignado    |
| <a href="#">Ver</a> 2000 | 27/10/2020 | Pedro Perez       | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. | Soporte Barcelona | Calificado  |

Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 5 registros

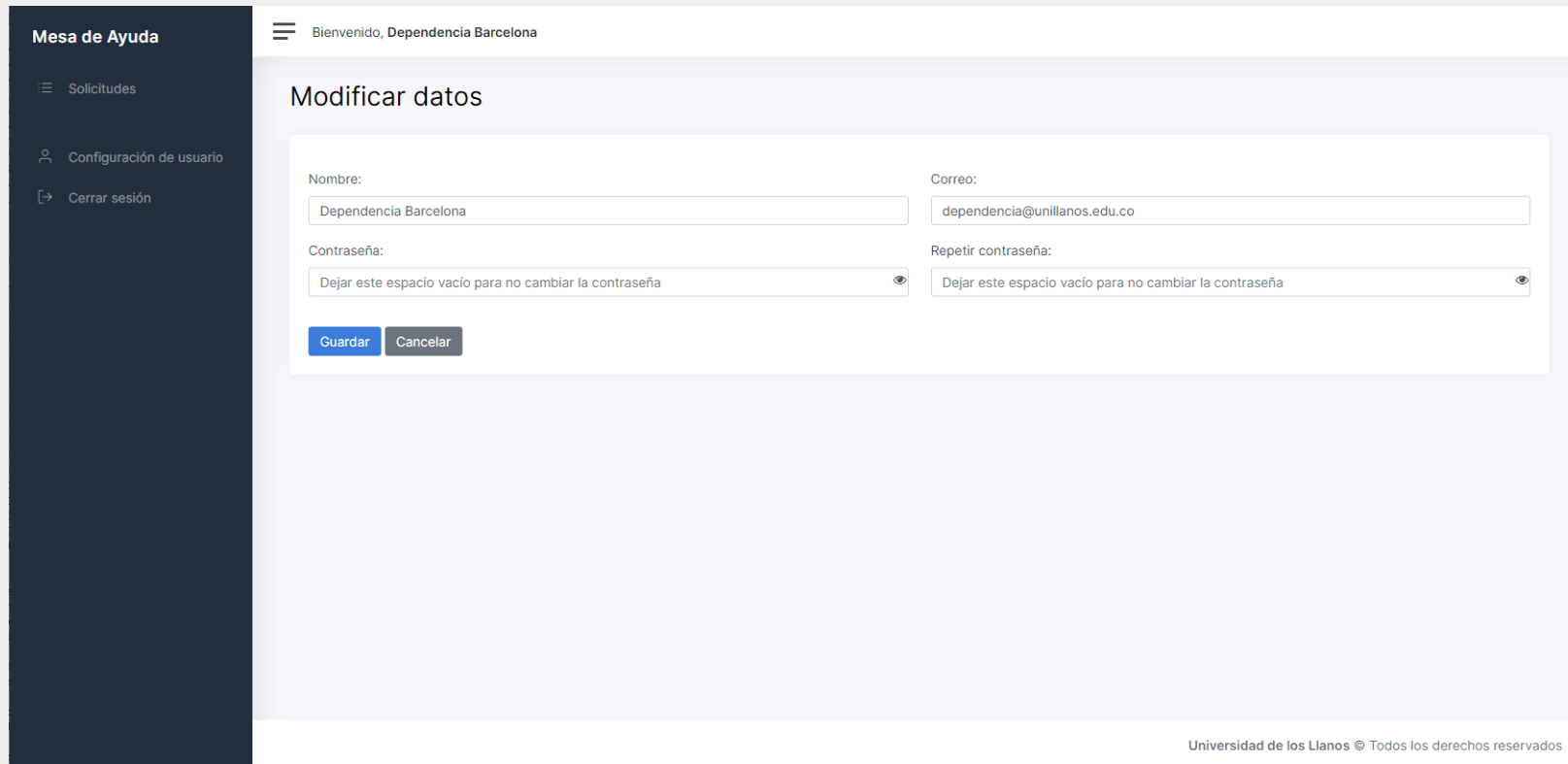
Anterior 1 Siguiente

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Modificar la información del usuario

2. Allí podrá cambiar el nombre, correo o la contraseña del usuario; en caso que no desea cambiar la contraseña, basta con dejar vacíos los campos contraseña y repetir contraseña:

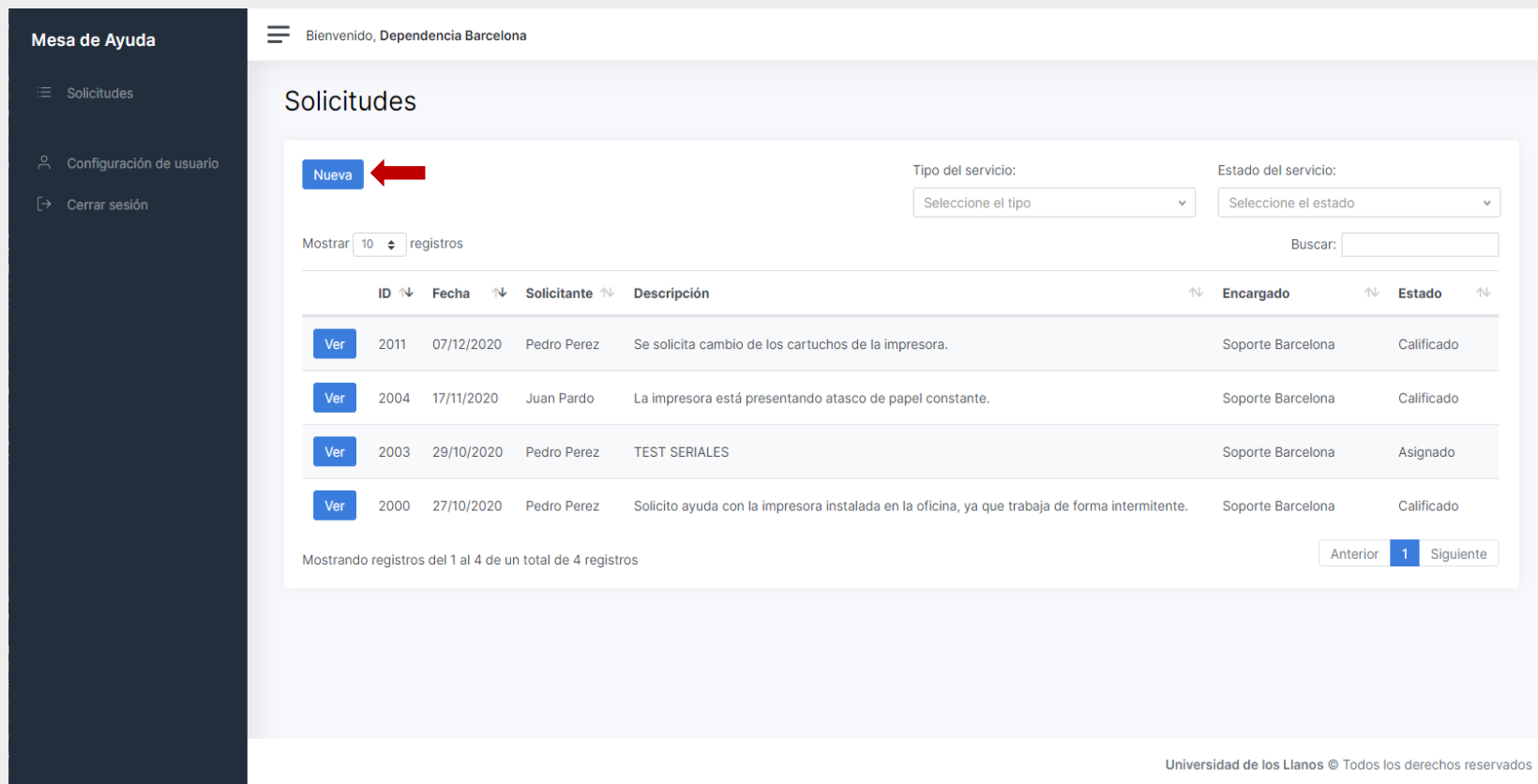


The screenshot shows a web interface for user profile modification. On the left is a dark sidebar with the title 'Mesa de Ayuda' and three menu items: 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area has a header 'Bienvenido, Dependencia Barcelona' and a title 'Modificar datos'. Below this is a form with four input fields: 'Nombre' (containing 'Dependencia Barcelona'), 'Correo' (containing 'dependencia@unillanos.edu.co'), 'Contraseña' (containing 'Dejar este espacio vacío para no cambiar la contraseña'), and 'Repetir contraseña' (containing 'Dejar este espacio vacío para no cambiar la contraseña'). At the bottom of the form are two buttons: 'Guardar' and 'Cancelar'. The footer of the page reads 'Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados'.

# MESA DE AYUDA

## Crear nueva solicitud de soporte técnico

1. Dar clic en el botón **Nueva** en la página de solicitudes:



The screenshot shows the 'Mesa de Ayuda' interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Mesa de Ayuda', 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area is titled 'Solicitudes' and includes a header with 'Bienvenido, Dependencia Barcelona'. Below the header, there is a 'Nueva' button highlighted with a red arrow, followed by filters for 'Tipo del servicio' and 'Estado del servicio'. A table lists four support requests with columns for ID, Fecha, Solicitante, Descripción, Encargado, and Estado. At the bottom, it shows 'Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros' and navigation buttons for 'Anterior', '1', and 'Siguiete'.

Mesa de Ayuda

Bienvenido, Dependencia Barcelona

Solicitudes

Nueva

Tipo del servicio: Seleccione el tipo

Estado del servicio: Seleccione el estado

Mostrar 10 registros

Buscar:

| ID  | Fecha | Solicitante | Descripción | Encargado  | Estado            |            |
|-----|-------|-------------|-------------|--|-------------------|------------|
| Ver | 2011  | 07/12/2020  | Pedro Perez | Se solicita cambio de los cartuchos de la impresora.   | Soporte Barcelona | Calificado |
| Ver | 2004  | 17/11/2020  | Juan Pardo  | La impresora está presentando atasco de papel constante.                                       | Soporte Barcelona | Calificado |
| Ver | 2003  | 29/10/2020  | Pedro Perez | TEST SERIALES  | Soporte Barcelona | Asignado   |
| Ver | 2000  | 27/10/2020  | Pedro Perez | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. | Soporte Barcelona | Calificado |

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

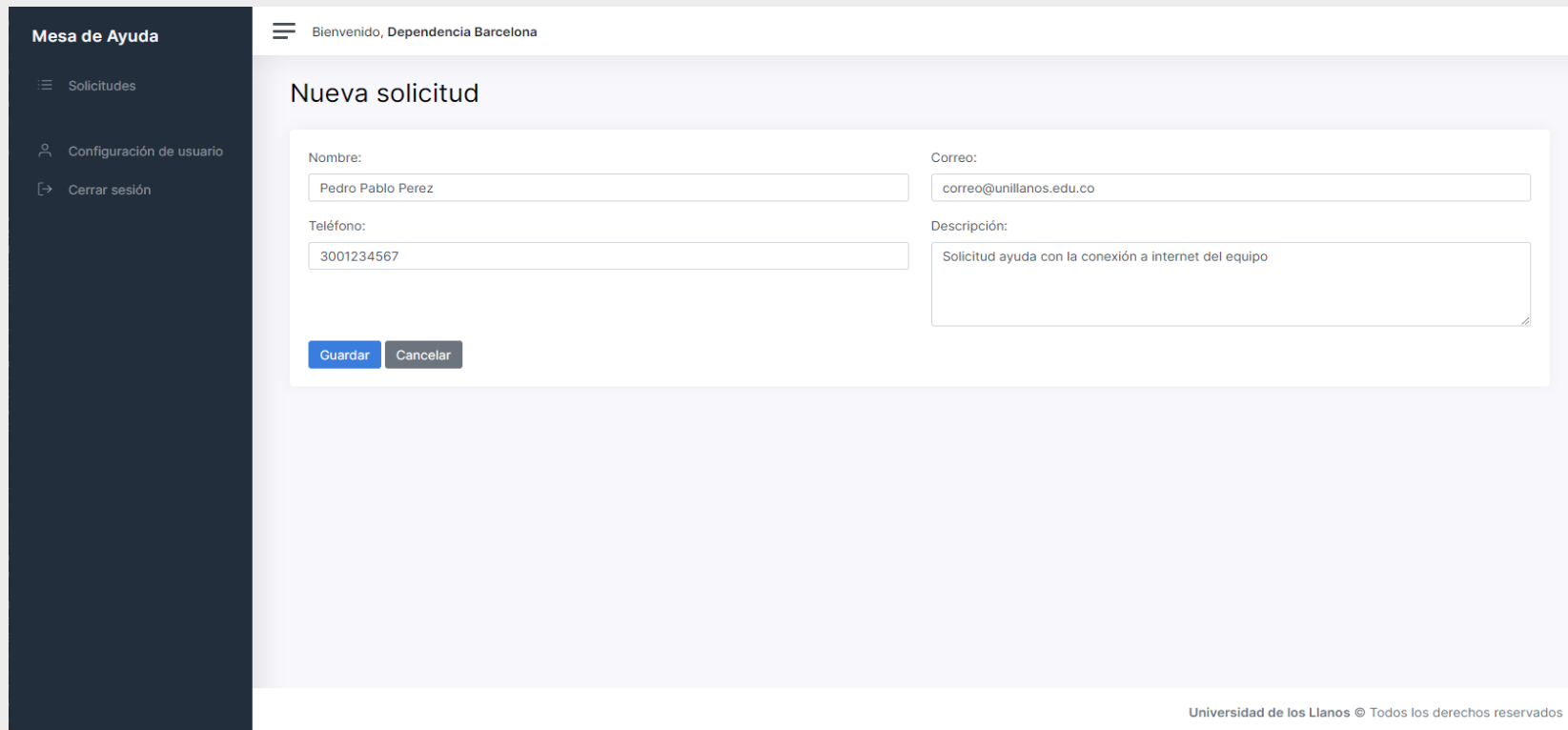
Anterior 1 Siguiete

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Crear nueva solicitud de soporte técnico

2. Llenar el formulario para crear una nueva solicitud, que incluye los campos nombre, correo, teléfono y descripción del problema o solicitud:



The screenshot displays a web interface for a help desk. On the left is a dark sidebar with the title 'Mesa de Ayuda' and three menu items: 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area has a header with a hamburger menu icon and the text 'Bienvenido, Dependencia Barcelona'. Below this is the title 'Nueva solicitud'. The form contains four fields: 'Nombre' (filled with 'Pedro Pablo Perez'), 'Correo' (filled with 'correo@unillanos.edu.co'), 'Teléfono' (filled with '3001234567'), and 'Descripción' (filled with 'Solicitud ayuda con la conexión a internet del equipo'). At the bottom of the form are two buttons: 'Guardar' (blue) and 'Cancelar' (grey). The footer of the page reads 'Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados'.

Mesa de Ayuda

☰ Bienvenido, Dependencia Barcelona

### Nueva solicitud

Nombre:

Correo:

Teléfono:

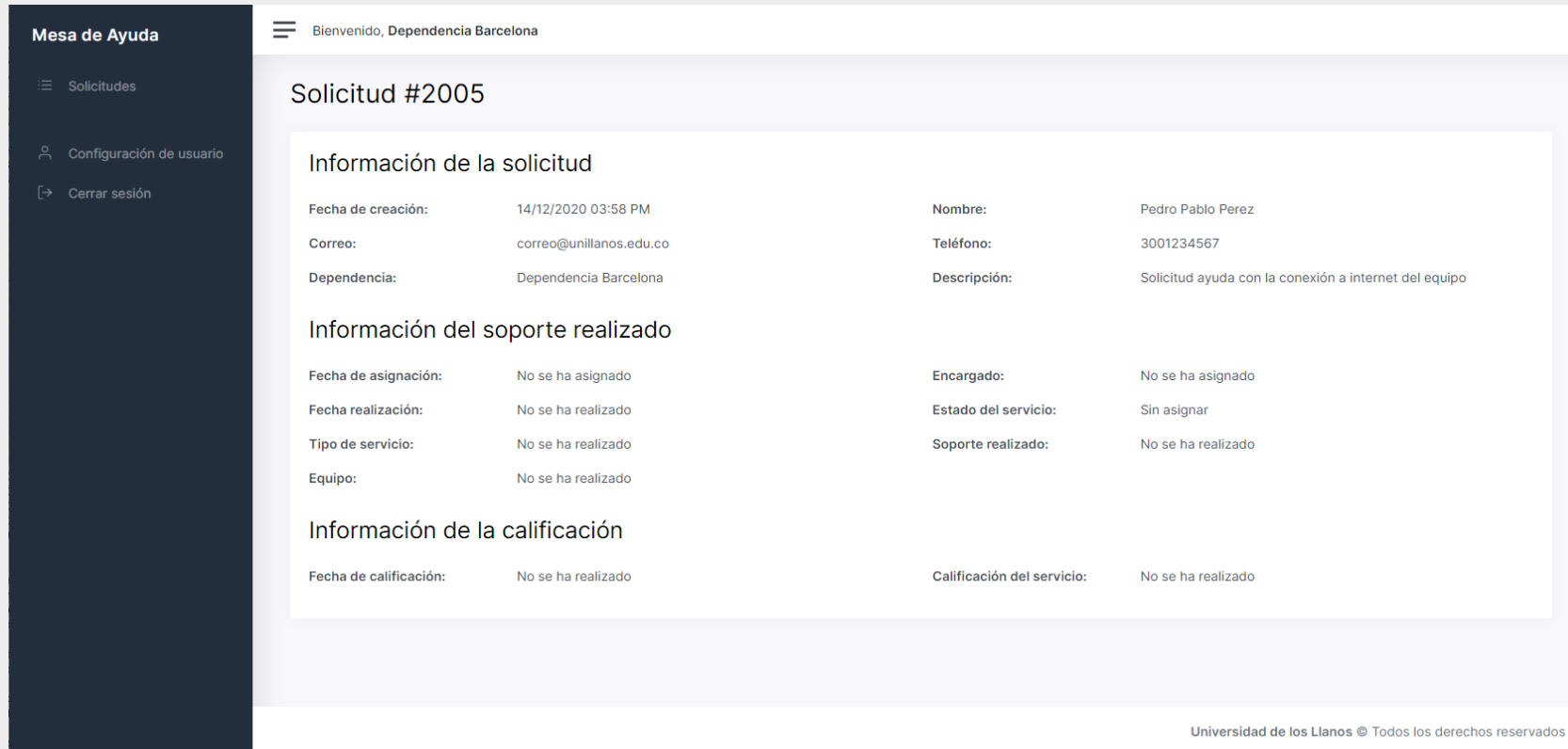
Descripción:

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Crear nueva solicitud de soporte técnico

3. Luego de haber creado la solicitud se mostrará la información de la anterior, y quedará en espera a ser asignada a un usuario de soporte de la Oficina de Sistemas:



The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Mesa de Ayuda', 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area shows a user profile 'Bienvenido, Dependencia Barcelona' and a specific support request titled 'Solicitud #2005'. The request details are organized into three sections: 'Información de la solicitud', 'Información del soporte realizado', and 'Información de la calificación'. Each section contains key-value pairs for various attributes.

| Información de la solicitud |   |
|-----------------------------|---|
| Fecha de creación:          | 14/12/2020 03:58 PM                                   |
| Nombre:                     | Pedro Pablo Perez                                     |
| Correo:                     | correo@unillanos.edu.co                               |
| Teléfono:                   | 3001234567  |
| Dependencia:                | Dependencia Barcelona                                 |
| Descripción:                | Solicitud ayuda con la conexión a internet del equipo |

| Información del soporte realizado |                    |
|-----------------------------------|--------------------|
| Fecha de asignación:              | No se ha asignado  |
| Encargado:                        | No se ha asignado  |
| Fecha realización:                | No se ha realizado |
| Estado del servicio:              | Sin asignar        |
| Tipo de servicio:                 | No se ha realizado |
| Soporte realizado:                | No se ha realizado |
| Equipo:                           | No se ha realizado |

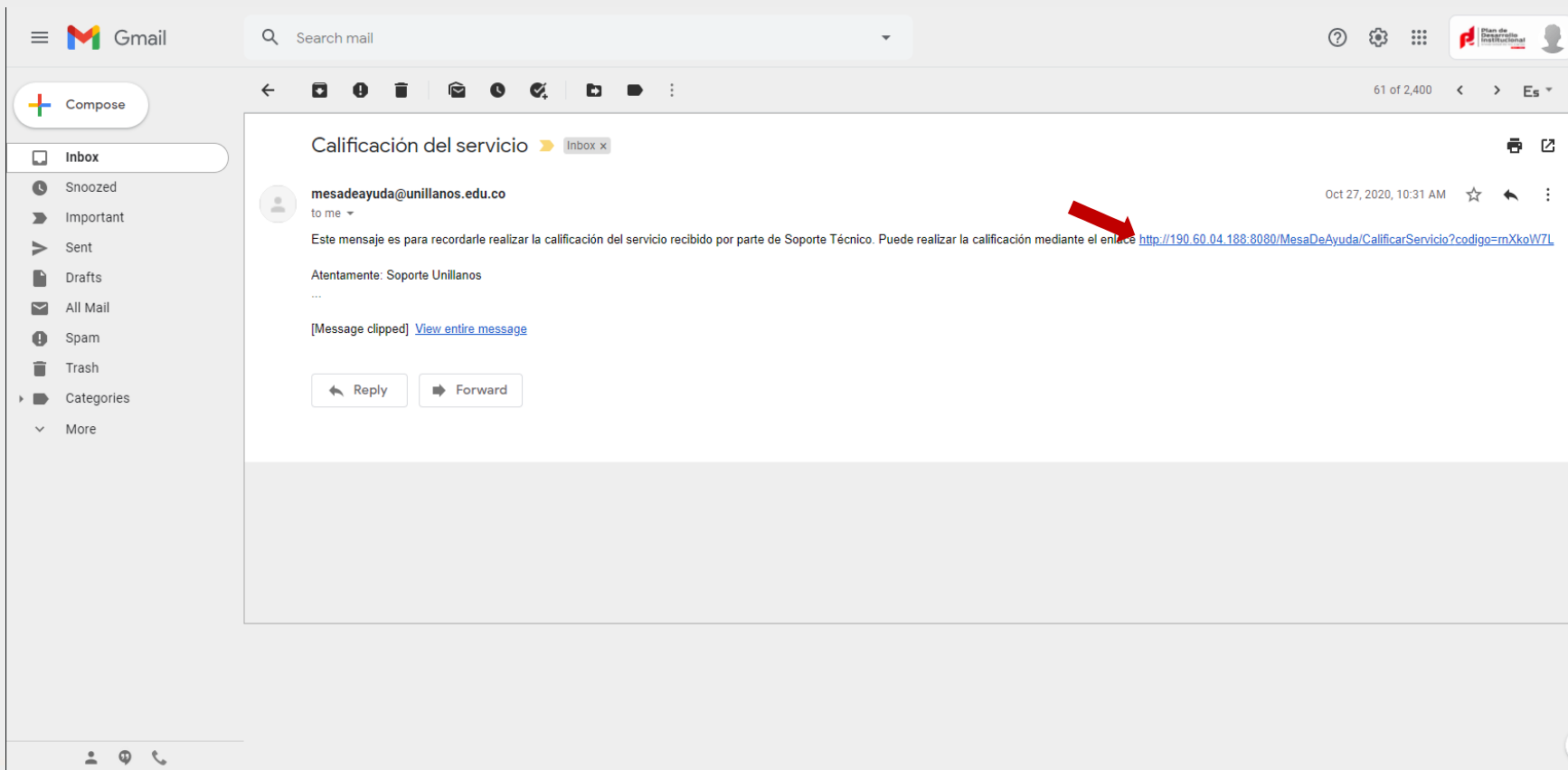
| Información de la calificación |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| Fecha de calificación:         | No se ha realizado |
| Calificación del servicio:     | No se ha realizado |

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Calificar un servicio

1. Acceder mediante el enlace enviado al correo electrónico de la persona que registro la solicitud:

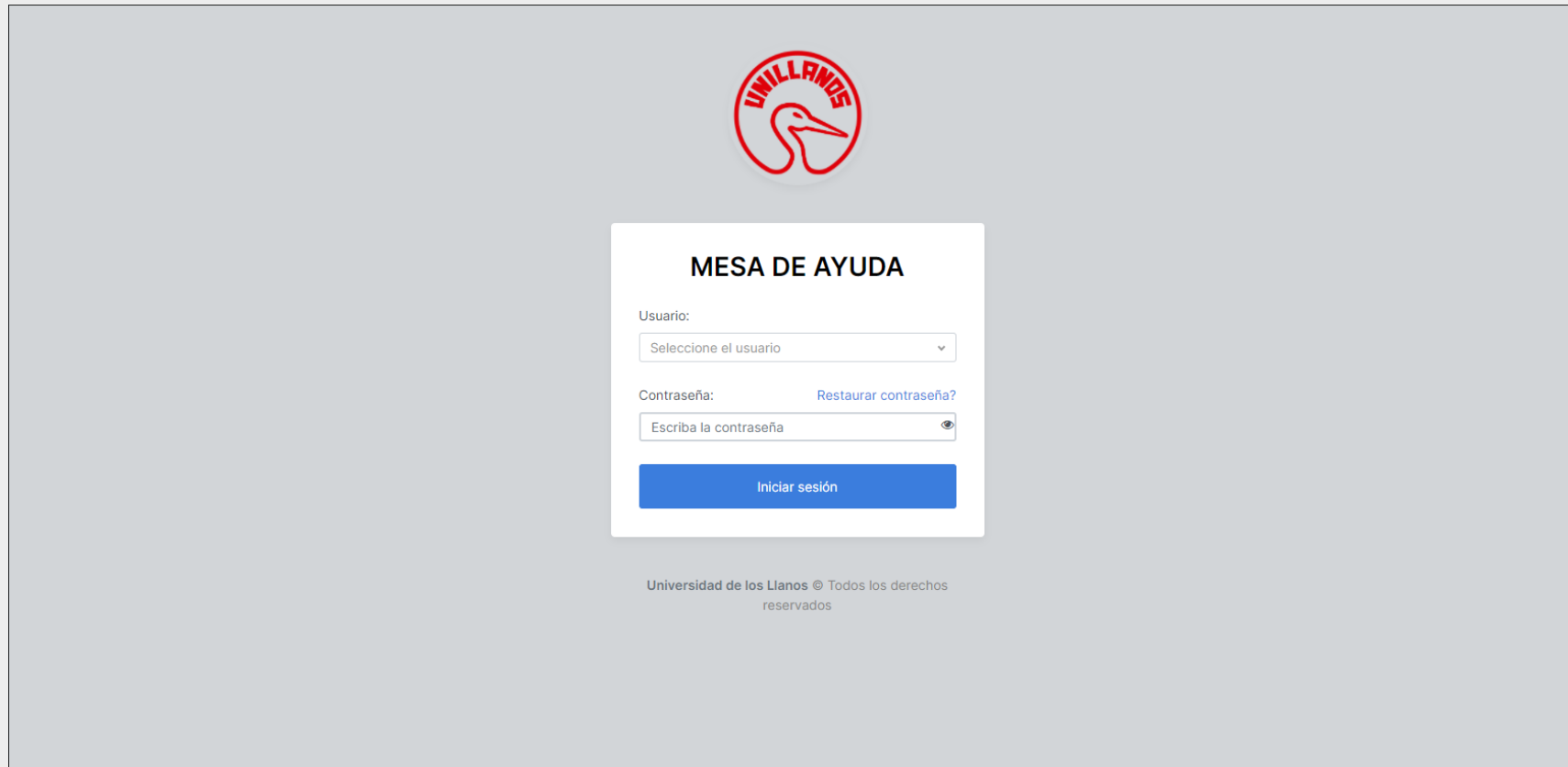



The screenshot shows a Gmail interface. The email subject is "Calificación del servicio" and it is from "mesadeayuda@unillanos.edu.co". The email body contains the text: "Este mensaje es para recordarle realizar la calificación del servicio recibido por parte de Soporte Técnico. Puede realizar la calificación mediante el enlace <http://190.60.04.188:8080/MesaDeAyuda/CalificarServicio?codigo=rXkoW7L>". A red arrow points to this URL. Below the text, there is a "View entire message" link and "Reply" and "Forward" buttons.

# MESA DE AYUDA

## Calificar un servicio

### 2. Iniciar sesión en la Mesa de Ayuda:





**MESA DE AYUDA**

Usuario:

Seleccione el usuario

Contraseña: [Restaurar contraseña?](#)

Escriba la contraseña

**Iniciar sesión**

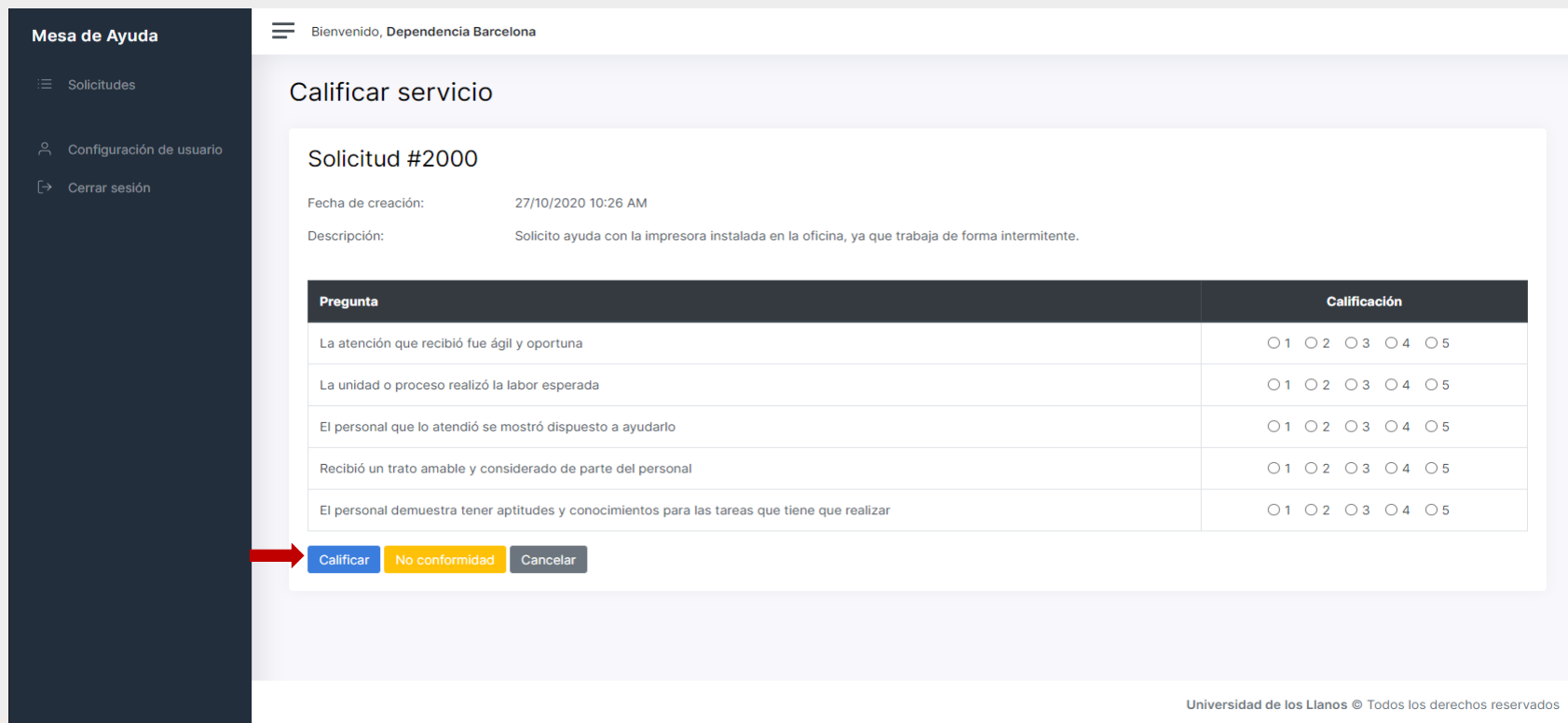
Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados



# MESA DE AYUDA

## Calificar un servicio

3. Elegir una calificación (de a 1 a 5, 1 indicando la nota más baja y 5 la más alta) para cada una de las preguntas y dar clic en el botón **Calificar**:



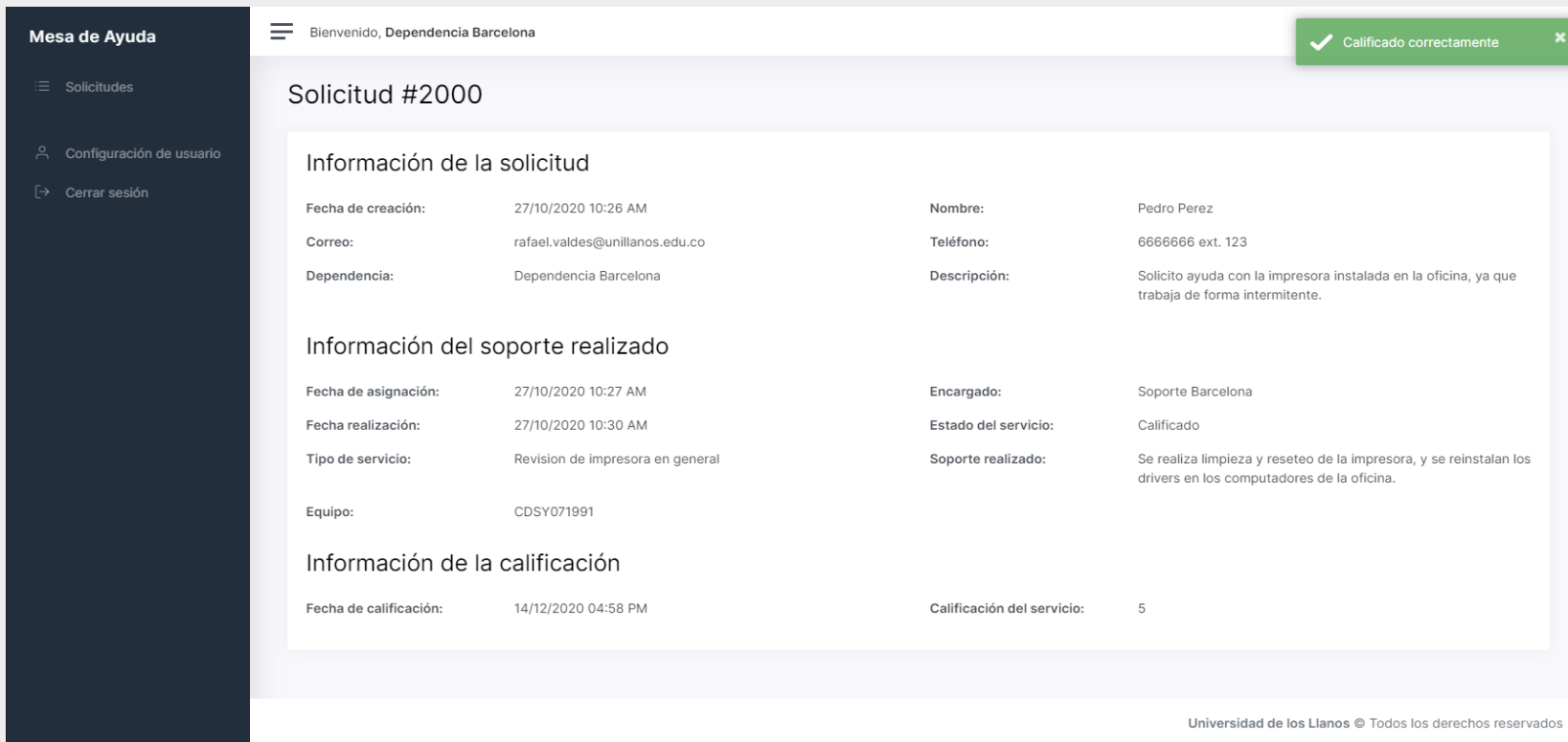
The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area shows a 'Calificar servicio' form for 'Solicitud #2000'. The form includes the creation date '27/10/2020 10:26 AM' and a description: 'Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente.' Below this is a table with five rows, each containing a question and a rating scale from 1 to 5. At the bottom of the form are three buttons: 'Calificar' (highlighted with a red arrow), 'No conformidad', and 'Cancelar'. The footer of the page reads 'Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados'.

| Pregunta   | Calificación  |
|--|---|
| La atención que recibí fue ágil y oportuna   | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| La unidad o proceso realizó la labor esperada  | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| El personal que lo atendió se mostró dispuesto a ayudarlo                                    | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| Recibí un trato amable y considerado de parte del personal                                   | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| El personal demuestra tener aptitudes y conocimientos para las tareas que tiene que realizar | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |

# MESA DE AYUDA

## Calificar un servicio

4. Si la calificación fue exitosa, saldrá la información de la solicitud indicando la calificación recibida y una notificación de que fue calificado correctamente:



The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area shows a notification 'Calificado correctamente' in a green box. Below it, the details for 'Solicitud #2000' are presented in three sections: 'Información de la solicitud', 'Información del soporte realizado', and 'Información de la calificación'. A footer at the bottom reads 'Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados'.

| Información de la solicitud |  |
|-----------------------------|--|
| Fecha de creación:          | 27/10/2020 10:26 AM  |
| Nombre:                     | Pedro Perez  |
| Correo:                     | rafael.valdes@unillanos.edu.co   |
| Teléfono:                   | 6666666 ext. 123   |
| Dependencia:                | Dependencia Barcelona  |
| Descripción:                | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. |

| Información del soporte realizado |   |
|-----------------------------------|---|
| Fecha de asignación:              | 27/10/2020 10:27 AM   |
| Encargado:                        | Soporte Barcelona   |
| Fecha realización:                | 27/10/2020 10:30 AM   |
| Estado del servicio:              | Calificado  |
| Tipo de servicio:                 | Revisión de impresora en general  |
| Soporte realizado:                | Se realiza limpieza y reseteo de la impresora, y se reinstalan los drivers en los computadores de la oficina. |
| Equipo:                           | CDSY071991  |

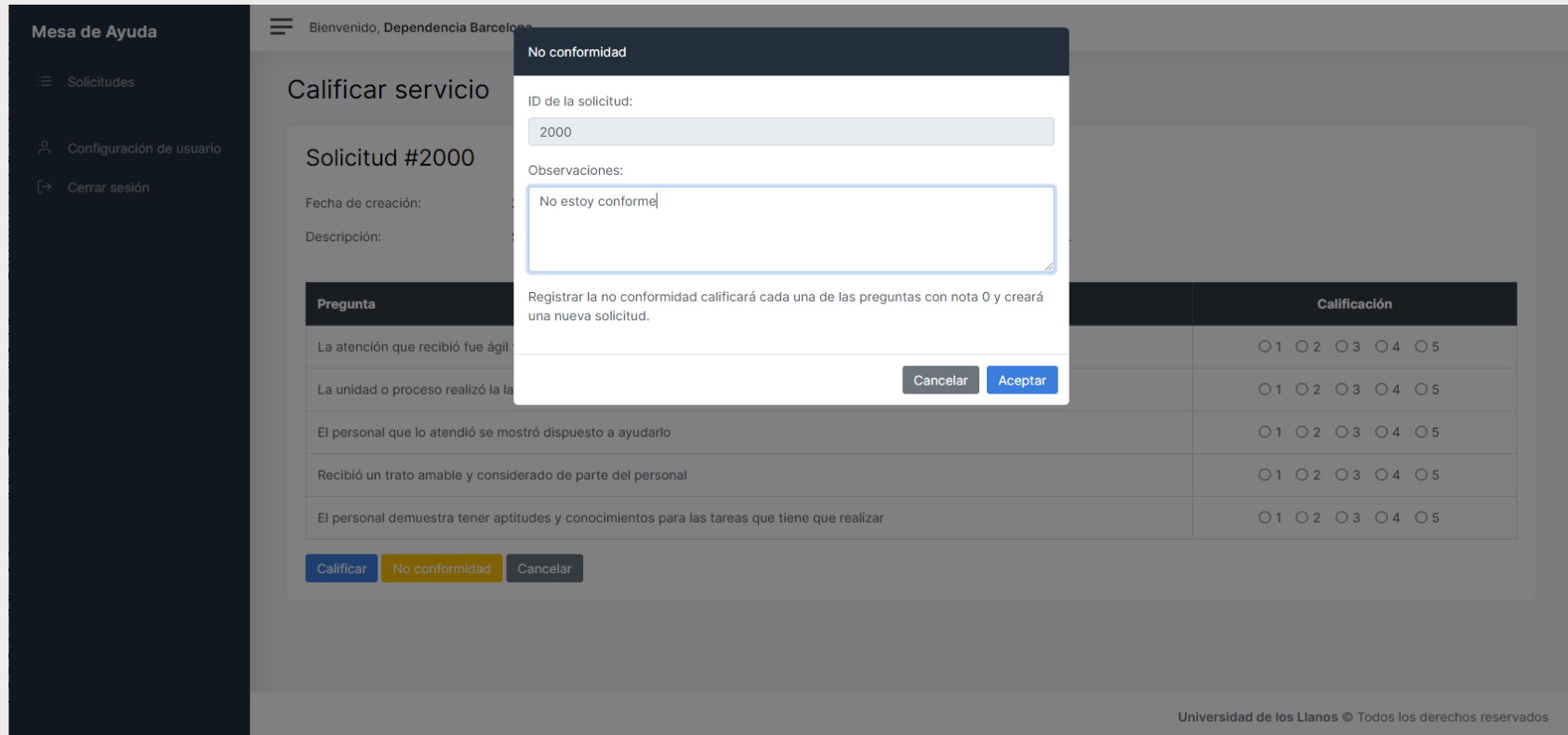
  

| Información de la calificación |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| Fecha de calificación:         | 14/12/2020 04:58 PM |
| Calificación del servicio:     | 5                   |

# MESA DE AYUDA

## Calificar un servicio

5. Si se desea generar una no conformidad al servicio recibido, dar clic en el botón **No conformidad**, llenar el campo Observaciones y dar clic en el botón Aceptar:



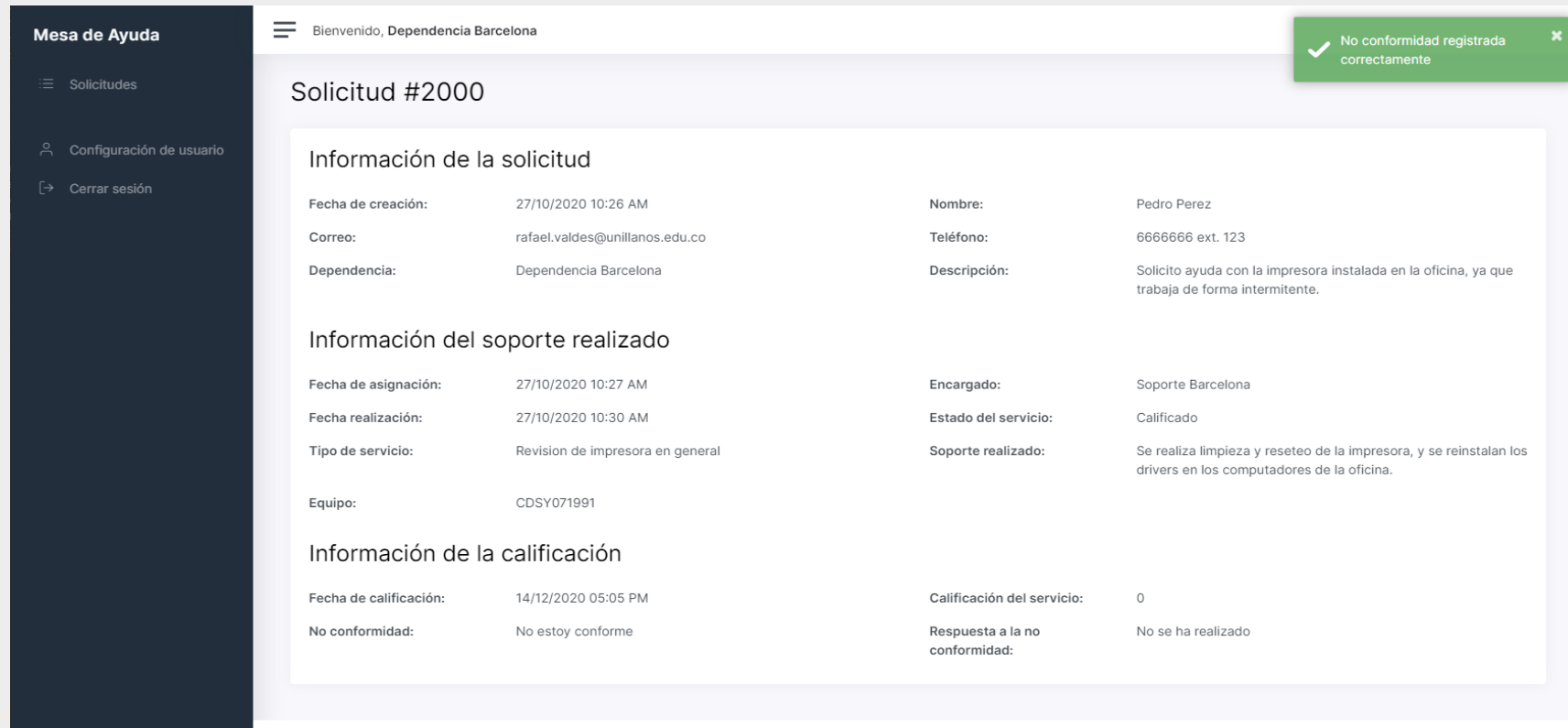
The screenshot shows the 'Mesa de Ayuda' interface. A modal titled 'Calificar servicio' is open, displaying details for 'Solicitud #2000'. A 'No conformidad' dialog box is overlaid on top, containing a text input field with '2000' and an 'Observaciones:' field with the text 'No estoy conforme'. Below the dialog, a table with columns 'Pregunta' and 'Calificación' is visible. The table contains five rows of questions with corresponding radio button options (1-5). At the bottom of the modal, there are three buttons: 'Calificar', 'No conformidad', and 'Cancelar'.

| Pregunta   | Calificación  |
|--|---|
| La atención que recibí fue ágil  | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| La unidad o proceso realizó la labor   | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| El personal que lo atendió se mostró dispuesto a ayudarlo                                    | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| Recibió un trato amable y considerado de parte del personal                                  | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |
| El personal demuestra tener aptitudes y conocimientos para las tareas que tiene que realizar | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 |

# MESA DE AYUDA

## Calificar un servicio

6. Si el registro de la no conformidad fue exitoso, saldrá la información de la solicitud indicando la no conformidad recibida y una notificación de que la no conformidad fue registrada correctamente:



**Mesa de Ayuda**

Bienvenido, Dependencia Barcelona

✓ No conformidad registrada correctamente

Solicitud #2000

### Información de la solicitud

|                    |                                |              |  |
|--------------------|--------------------------------|--------------|--|
| Fecha de creación: | 27/10/2020 10:26 AM            | Nombre:      | Pedro Perez  |
| Correo:            | rafael.valdes@unillanos.edu.co | Teléfono:    | 6666666 ext. 123   |
| Dependencia:       | Dependencia Barcelona          | Descripción: | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. |

### Información del soporte realizado

|                      |                                  |                      |   |
|----------------------|----------------------------------|----------------------|---|
| Fecha de asignación: | 27/10/2020 10:27 AM              | Encargado:           | Soporte Barcelona   |
| Fecha realización:   | 27/10/2020 10:30 AM              | Estado del servicio: | Calificado  |
| Tipo de servicio:    | Revision de impresora en general | Soporte realizado:   | Se realiza limpieza y reseteo de la impresora, y se reinstalan los drivers en los computadores de la oficina. |
| Equipo:              | CDSY071991                       |                      |   |

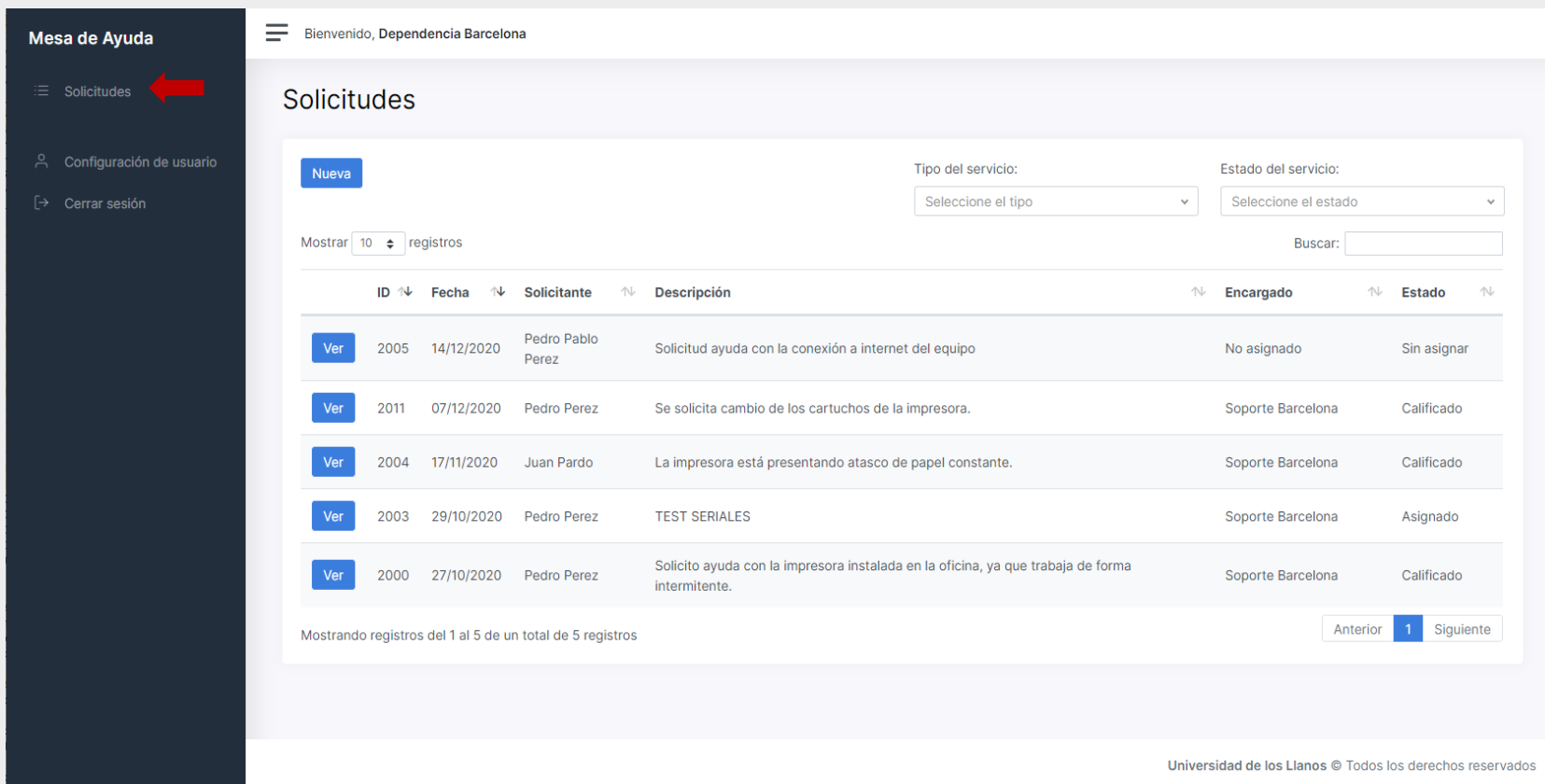
### Información de la calificación

|                        |                     |                                |                    |
|------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------|
| Fecha de calificación: | 14/12/2020 05:05 PM | Calificación del servicio:     | 0                  |
| No conformidad:        | No estoy conforme   | Respuesta a la no conformidad: | No se ha realizado |

# MESA DE AYUDA

Consultar las solicitudes creadas previamente

1. Dar clic en el menú **Solicitudes** de la barra lateral izquierda:



**Mesa de Ayuda**

- Solicitudes
- Configuración de usuario
- Cerrar sesión

Bienvenido, Dependencia Barcelona

## Solicitudes

[Nueva](#)

Tipo del servicio:  Estado del servicio:

Mostrar  registros

| ID                       | Fecha      | Solicitante       | Descripción  | Encargado         | Estado      |
|--------------------------|------------|-------------------|--|-------------------|-------------|
| <a href="#">Ver</a> 2005 | 14/12/2020 | Pedro Pablo Perez | Solicitud ayuda con la conexión a internet del equipo  | No asignado       | Sin asignar |
| <a href="#">Ver</a> 2011 | 07/12/2020 | Pedro Perez       | Se solicita cambio de los cartuchos de la impresora.   | Soporte Barcelona | Calificado  |
| <a href="#">Ver</a> 2004 | 17/11/2020 | Juan Pardo        | La impresora está presentando atasco de papel constante.                                       | Soporte Barcelona | Calificado  |
| <a href="#">Ver</a> 2003 | 29/10/2020 | Pedro Perez       | TEST SERIALES  | Soporte Barcelona | Asignado    |
| <a href="#">Ver</a> 2000 | 27/10/2020 | Pedro Perez       | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. | Soporte Barcelona | Calificado  |

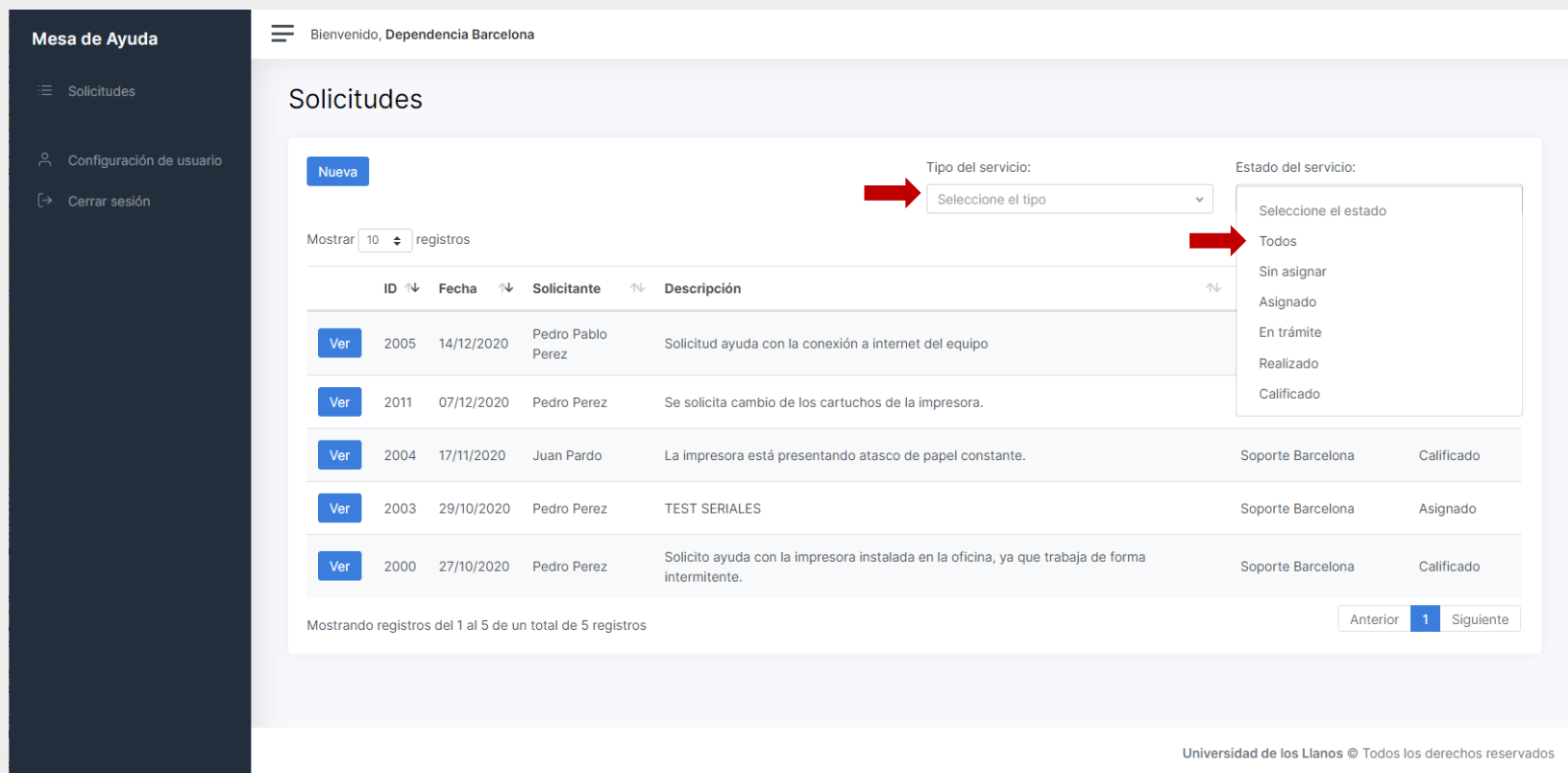
Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 5 registros [Anterior](#) [1](#) [Siguiete](#)

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Consultar las solicitudes creadas previamente

2. En esta pantalla encontrará una tabla con las solicitudes que se han creado previamente desde el usuario con el que se inició sesión; allí podrá filtrar por el tipo o el estado del servicio:



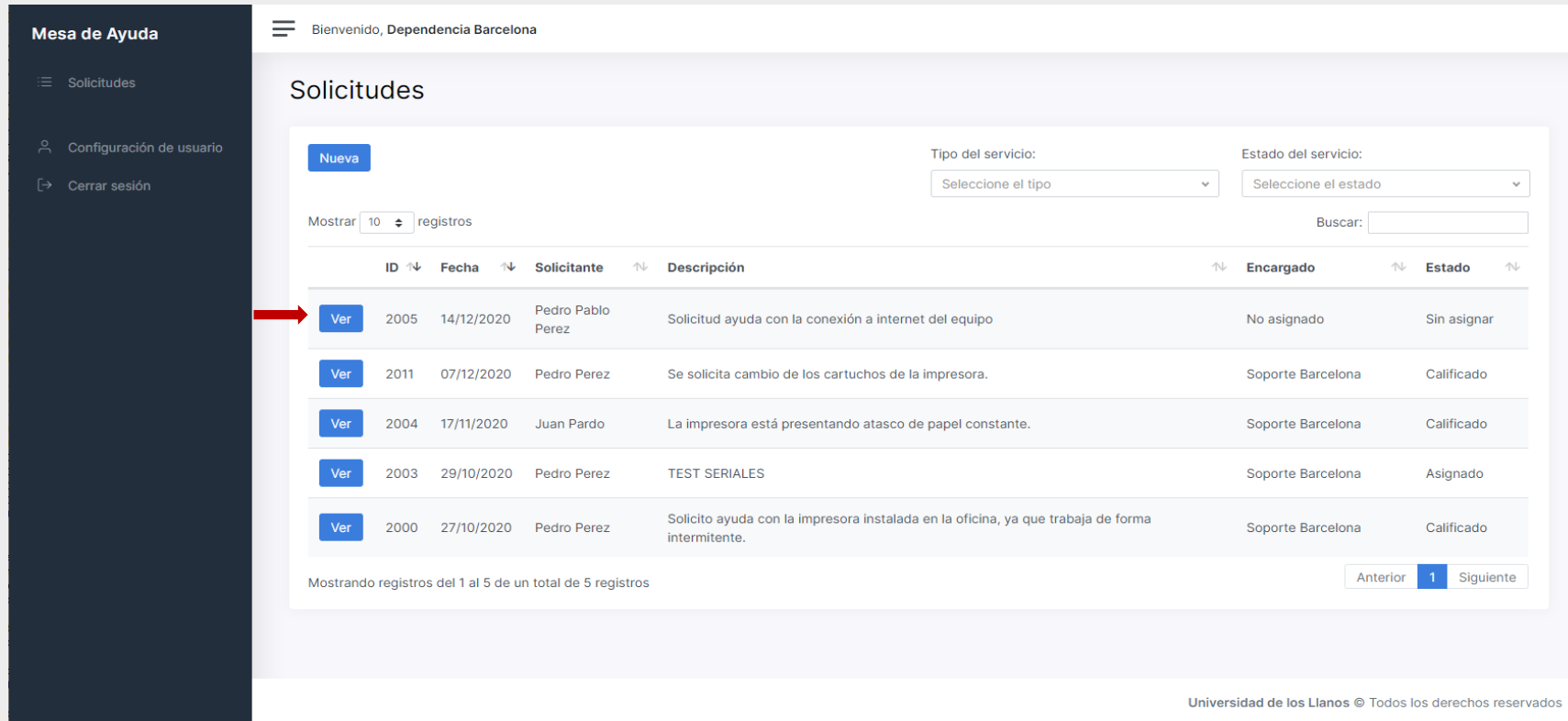
The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Mesa de Ayuda', 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area shows a 'Solicitudes' section with a 'Nueva' button and a 'Mostrar 10 registros' dropdown. Below this is a table of requests with columns for ID, Fecha, Solicitante, and Descripción. To the right of the table are two filter dropdowns: 'Tipo del servicio' (with a red arrow pointing to it) and 'Estado del servicio' (with a red arrow pointing to its open menu). The table contains 5 records, and the footer shows 'Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 5 registros' and a pagination control with 'Anterior', '1', and 'Siguiete' buttons.

| ID   | Fecha      | Solicitante       | Descripción  | Tipo del servicio | Estado del servicio |
|------|------------|-------------------|--|-------------------|---------------------|
| 2005 | 14/12/2020 | Pedro Pablo Perez | Solicitud ayuda con la conexión a internet del equipo  |                   |                     |
| 2011 | 07/12/2020 | Pedro Perez       | Se solicita cambio de los cartuchos de la impresora.   |                   |                     |
| 2004 | 17/11/2020 | Juan Pardo        | La impresora está presentando atasco de papel constante.                                       | Soporte Barcelona | Calificado          |
| 2003 | 29/10/2020 | Pedro Perez       | TEST SERIALES  | Soporte Barcelona | Asignado            |
| 2000 | 27/10/2020 | Pedro Perez       | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. | Soporte Barcelona | Calificado          |

# MESA DE AYUDA

## Consultar las solicitudes creadas previamente

3. Si desea ver la información de una solicitud, basta con dar clic en el botón **Ver** que se encuentra en la parte izquierda de la tabla:



**Mesa de Ayuda**

- Solicitudes
- Configuración de usuario
- Cerrar sesión

Bienvenido, Dependencia Barcelona

### Solicitudes

[Nueva](#) Tipo del servicio:  Estado del servicio:

Mostrar  registros

| ID                  | Fecha | Solicitante | Descripción       | Encargado  | Estado            |             |
|---------------------|-------|-------------|-------------------|--|-------------------|-------------|
| <a href="#">Ver</a> | 2005  | 14/12/2020  | Pedro Pablo Perez | Solicitud ayuda con la conexión a internet del equipo  | No asignado       | Sin asignar |
| <a href="#">Ver</a> | 2011  | 07/12/2020  | Pedro Perez       | Se solicita cambio de los cartuchos de la impresora.   | Soporte Barcelona | Calificado  |
| <a href="#">Ver</a> | 2004  | 17/11/2020  | Juan Pardo        | La impresora está presentando atasco de papel constante.                                       | Soporte Barcelona | Calificado  |
| <a href="#">Ver</a> | 2003  | 29/10/2020  | Pedro Perez       | TEST SERIALES  | Soporte Barcelona | Asignado    |
| <a href="#">Ver</a> | 2000  | 27/10/2020  | Pedro Perez       | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. | Soporte Barcelona | Calificado  |

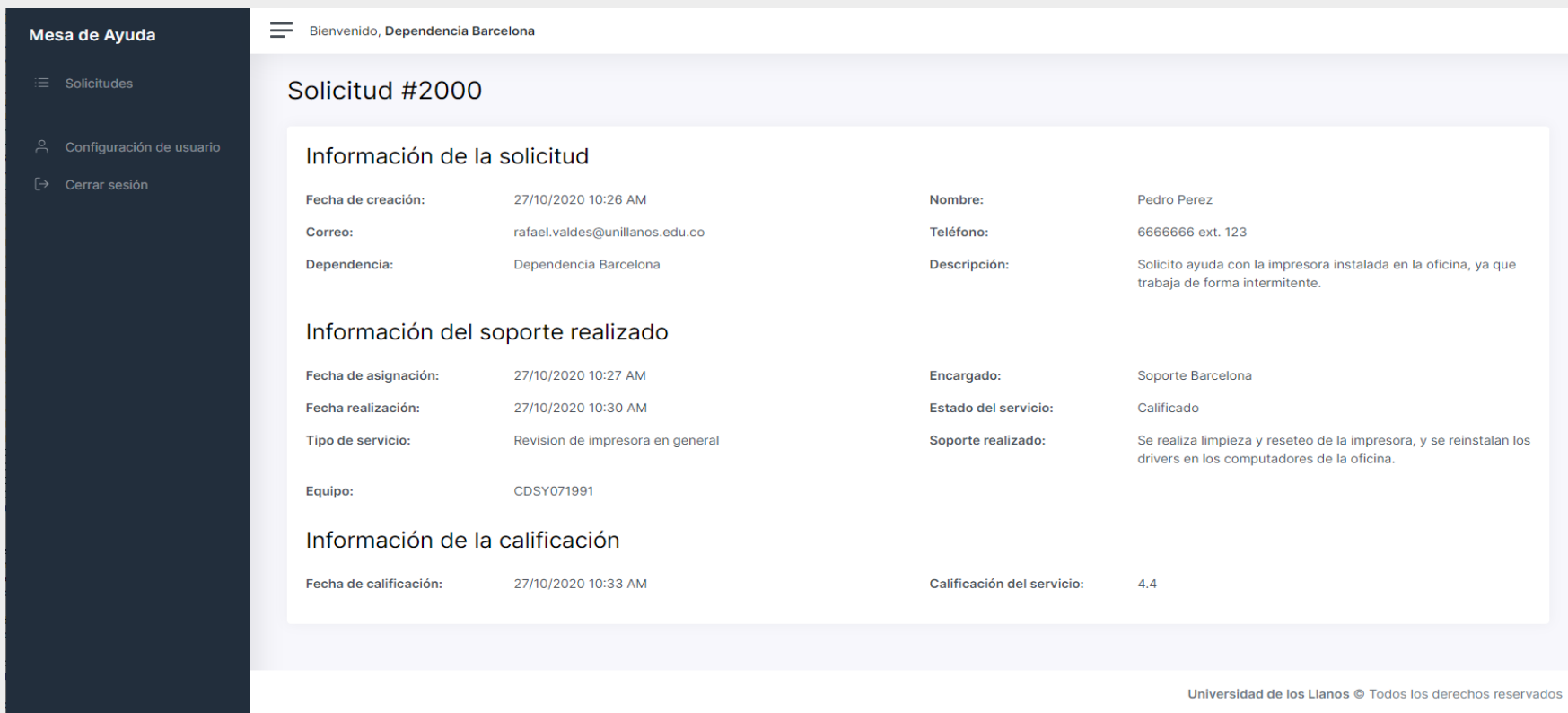
Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 5 registros

Universidad de los Llanos © Todos los derechos reservados

# MESA DE AYUDA

## Consultar las solicitudes creadas previamente

3.1. La información que se muestra de cada solicitud se divide en tres partes, información de la solicitud, del soporte realizado y de la calificación recibida:



The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda' (Help Desk) interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Solicitudes', 'Configuración de usuario', and 'Cerrar sesión'. The main content area shows the details for 'Solicitud #2000'. The interface is divided into three sections: 'Información de la solicitud', 'Información del soporte realizado', and 'Información de la calificación'. Each section contains key-value pairs for various attributes.

| Información de la solicitud |                                |              |  |
|-----------------------------|--------------------------------|--------------|--|
| Fecha de creación:          | 27/10/2020 10:26 AM            | Nombre:      | Pedro Perez  |
| Correo:                     | rafael.valdes@unillanos.edu.co | Teléfono:    | 6666666 ext. 123   |
| Dependencia:                | Dependencia Barcelona          | Descripción: | Solicito ayuda con la impresora instalada en la oficina, ya que trabaja de forma intermitente. |

| Información del soporte realizado |                                  |                      |   |
|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------|---|
| Fecha de asignación:              | 27/10/2020 10:27 AM              | Encargado:           | Soporte Barcelona   |
| Fecha realización:                | 27/10/2020 10:30 AM              | Estado del servicio: | Calificado  |
| Tipo de servicio:                 | Revision de impresora en general | Soporte realizado:   | Se realiza limpieza y reseteo de la impresora, y se reinstalan los drivers en los computadores de la oficina. |
| Equipo:                           | CDSY071991                       |                      |   |

| Información de la calificación |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| Fecha de calificación:         | 27/10/2020 10:33 AM |
| Calificación del servicio:     | 4.4                 |



**MUCHAS  
GRACIAS!!!**