

24 de Mayo de 2022  
AGETIC/RA/0040/2022  
Expediente: 157979  
Código de verificación: 1-ZUV8VIQ7

Clasificación : Reservado

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

Referencias: AGETIC-UGTD/IT/0059/2022 AGETIC-UGTD/NI/0117/2022 AGETIC/IL/0149/2022

### VISTOS:

Actualmente el Estado Plurinacional de Bolivia se encuentra en una etapa de transformación digital, hoy en día, más servicios públicos se ofrecen a través de medios digitales. Lo que se quiere lograr es que estos servicios se encuentren siempre disponibles, de manera oportuna, para los usuarios de estas soluciones tecnológicas

La política de atención a la ciudadanía "Bolivia a tu Servicio", se constituye en un mecanismo de atención multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos.

El Estado Plurinacional de Bolivia garantiza la atención oportuna y de calidad a los usuarios, regulando y ordenando la atención interna de cada entidad. Es por eso que la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC es la encargada del desarrollo, aprobación y actualización de los lineamientos y los estándares de calidad de atención a la ciudadanía, y por medio de la Unidad de Gestión y Transformación Digital que tiene como funciones elaboración y actualización de la política nacional y lineamientos técnicos de gobierno electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación, se desarrollaron los "Lineamientos para atención a usuarios de soluciones tecnológicas que brinda el Estado", adjuntos al presente informe considerando solicitudes o incidentes que puedan tener los usuarios que hacen usos de soluciones tecnológicas.

Que el Informe Técnico AGETIC-UGTD/IT/0059/2022 de 19 de Mayo de 2022, emitido por Julio Javier Chavez Rodriguez Profesional de Gestión en Políticas en Gobierno Electrónico vía Khantuta Muruchi Escobar Responsable de Políticas de Gobierno Electrónico para Rodrigo Alejandro Martinez Flores Jefe de Gestión y Transformación Digital el cual establece en conclusiones: ..."En el marco del Decreto supremo N° 3525, se elaboraron los "Lineamientos para atención a usuarios de soluciones tecnológicas que brinda el Estado" cuya necesidad, alcances y marco normativo se detallan en el presente informe; para su aplicación plena estos lineamientos requieren ser aprobados mediante resolución administrativa por la Dirección General Ejecutiva de AGETIC"...

### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.

Que, la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

Que, la Ley N° 650, de 15 de enero de 2015, pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.

Que, el Decreto Supremo N° 27330, de 31 de enero de 2004: Que declara como prioridad nacional e interés público la simplificación de trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar

24 de Mayo de 2022  
AGETIC/RA/0040/2022  
Expediente: 157979  
Código de verificación: 1-ZUV8VIQ7

tiempos y reducir costos de los mismos.

Que, el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013: Que aprueba el reglamento a la ley 164, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Que, el Decreto Supremo N° 2514, de 09 de septiembre de 2015: Que crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información - AGETIC.

Que, el Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017: Que crea el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos (PISLEA).

Que, el Decreto Supremo N° 3525, de fecha 04 de abril de 2018: Que tiene por objeto establecer la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado, normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.

#### POR TANTO:

El Director General Ejecutivo de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, designado mediante Resolución Suprema N°. 27234 de 17 de noviembre de 2020, en uso de sus atribuciones y facultades;

#### RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Lineamientos para atención a usuarios de soluciones tecnológicas que brinda el Estado", que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- La difusión del presente manual será realizada por la Unidad de Gestión y Transformación Digital (UGTD), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

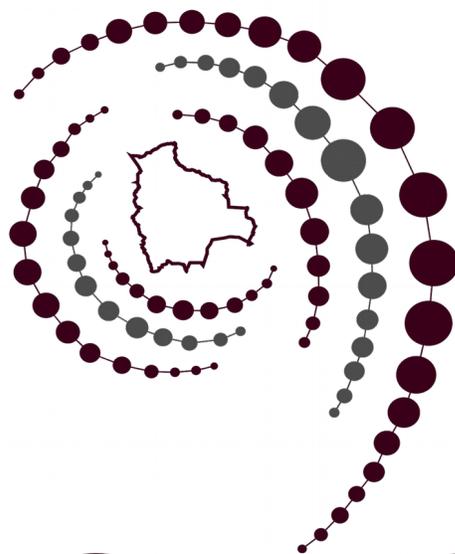
Fdo.-

Documentos adjuntos:

Lineamientos atención de usuarios-firmado-firmado.pdf

JBFC

Cc.:archivo



**AGETIC**  
Digitalizando Bolivia

**LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A  
USUARIOS DE SOLUCIONES  
TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL  
ESTADO**

**AGENCIA DE GOBIERNO  
ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
(AGETIC)**



## LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO

Versión: 0

Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Generalidades.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.2. Objetivos Específicos.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO LEGAL.....	4
5. DEFINICIONES.....	5
6. CANALES DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE INCIDENTES.....	5
7. LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO.....	5
7.1. Identificación del incidente.....	6
7.2. Gestión de la solución.....	6
7.3. Aplicación de la solución.....	9
7.4. Seguimiento y verificación.....	9
7.5. Cierre.....	10
7.6. Evaluación post asistencia.....	10
8. PLATAFORMA DE SOPORTE.....	10

	<b>LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO</b>	
	Versión: 0	Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Generalidades

La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), desde su creación viene realizando una amplia labor gestionando políticas, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico, desarrollando e implementando soluciones tecnológicas en beneficio de las entidades del Estado Plurinacional de Bolivia y la población en general. Por este motivo se crearon los presentes lineamientos, en el marco del decreto supremo N° 3525, del 04 de abril de 2018 del capítulo II “*Lineamientos y herramientas para el Gobierno Digital*” en su sección I “*Bolivia a tu servicio*”, y poder contar con directrices de trabajo que permitan mejorar el proceso de atención de incidentes a los usuarios que hacen uso de las plataformas y servicios que ofrecen las instituciones públicas del Estado Plurinacional de Bolivia.

La política de atención a la ciudadanía Bolivia a tu Servicio, se constituye en un mecanismo de atención multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos.

Con la atención de incidentes técnicos para las operaciones de soporte tecnológico, se podría decir que se garantiza el más alto nivel de calidad y disponibilidad del servicio, para identificar proactivamente las mejoras del servicio, minimizar el riesgo de incidentes perdidos, registrar en forma permanente los incidentes y restablecer el servicio acordado lo antes posible.

La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC es la encargada del desarrollo, aprobación y actualización de los lineamientos de atención a la ciudadanía, por lo que se desarrollan los “Lineamientos para la gestión de atención a usuarios de soluciones tecnológicas que brinda el estado”, es en este sentido, que es fundamental contar con estos lineamientos que asignan tareas específicas y responsabilidades, atención ágil, eficiente y buenas prácticas, que en conjunto son trabajadas para mejorar los tiempos de respuesta y la asistencia oportuna a los incidentes.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo General

Establecer lineamientos y directrices para facilitar la atención de incidentes de uso de soluciones tecnológicas que brindan las entidades del Estado a la población.

 <b>AGETIC</b> <small>Digitalización Bolivia</small>	<b>LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES  TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO</b>	
	Versión: 0	Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

## 2.2. Objetivos Específicos

- Atender todas las peticiones de clientes o usuarios de forma oportuna, hasta su resolución.
- Aplicar protocolos de mejora continua a las soluciones tecnológicas a partir del reporte y análisis de incidentes.

## 3. ALCANCE

El presente documento describe el procedimiento de atención de incidentes de uso de soluciones tecnológicas ofrecidas por el Estado, y es de aplicación obligatoria para las entidades públicas del nivel central del Estado, instituciones privadas que prestan servicios públicos delegados por el Estado, establecidas por el Ministerio cabeza de sector, Entidades Territoriales Autónomas y otras entidades públicas no incluidas en los incisos anteriores.

## 4. MARCO NORMATIVO LEGAL

- Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 650, de 15 de enero de 2015, pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.
- DS N° 27330, de 31 de enero de 2004: Que declara como prioridad nacional e interés público la simplificación de trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.
- DS N° 1793, de 13 de noviembre de 2013: Que aprueba el reglamento a la ley 164, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo.
- DS N° 2514, de 09 de septiembre de 2015: Que crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información – AGETIC.
- DS N° 2514 de 09 de septiembre de 2015: Que es su Artículo 17, hace mención a que todas las entidades del sector público deberán desarrollar el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI) acorde a los lineamientos establecidos por el CGII.
- DS N° 3251 de 12 de julio de 2017: Que crea el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos (PISLEA).
- DS N° 3525 de fecha 04 de abril de 2018: Que tiene por objeto establecer la Política de Atención a la Ciudadanía, Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado, normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.

	<b>LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO</b>	
	Versión: 0	Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

## 5. DEFINICIONES

- **Base de conocimiento**, base de datos centralizada que permite recopilar, organizar, buscar y compartir información y datos históricos sobre incidentes presentados en el uso de soluciones tecnológicas.
- **Incidente**, cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio.
- **Protocolo**, conjunto de normas, reglas y pautas que sirven para guiar una conducta o acción.
- **Ticket**, sirven para clasificar los casos, ordenarlos por orden de urgencia, para permitir dar seguimiento y optimizar el trabajo de los agentes así como la comunicación entre ellos para colaborar y brindar un servicio al usuario más eficiente.
- **Escalamiento**, actividad que permite transferir el control del incidente o requerimiento de servicio a los diferentes niveles jerárquicos o funcionales para facilitar su solución.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE INCIDENTES

Para la implementación de los canales de atención al usuario, se debe considerar los mismos que se encuentran descritos en el documento “Lineamientos y estándares de calidad de atención a la ciudadanía Bolivia a tu servicio” en el punto “canales de atención”.

## 7. LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO

A continuación se detallan las etapas para la atención a usuarios de soluciones tecnológicas:



Fuente: Elaboración propia.

	<b>LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO</b>	
	Versión: 0	Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

### **7.1. Identificación del incidente.**

La principal fuente de detección de eventos o incidentes son los funcionarios y funcionarias públicas que hacen uso de soluciones tecnológicas que tiene cada entidad, llegando a ser este, el primer contacto con el usuario y se lo realiza a través del registro de datos de la persona como punto de contacto de la entidad solicitante. Otro método para esta detección es el monitoreo interno que cada entidad dispone para evitar problemas, eventos no deseados e incidentes de seguridad.

Las solicitudes de atención a usuarios son realizadas a través de los medios de recepción que cada entidad disponga, sean llamadas telefónicas, correo electrónico u otro medio que se establezca para realizar esta identificación.

El operador recibe la solicitud del incidente, priorizando su atención de acuerdo a su impacto y urgencia (soporte de gestión de incidentes o incidente de seguridad), registrará el problema en la plataforma de soporte con la asignación de un número de ticket para su atención, indicará al usuario sobre el curso de acción apropiado y verificará si el incidente será derivado y escalonado, dependiendo del tipo de solución que sea necesaria para poder resolver la petición que impide el normal desarrollo de las tareas correspondientes de cada entidad.

### **7.2. Gestión de la solución.**

Al llegar a este punto, el operador de servicio debe reunir toda la información necesaria para que el incidente sea resuelto de manera inmediata, considerando los siguientes factores:

#### **a) Naturaleza del incidente**

La notificación de los incidentes permite responder a los mismos de forma sistemática, minimizar su ocurrencia, facilitar una recuperación rápida y eficiente de las actividades, minimizando la pérdida de información y la interrupción de los servicios, mejorar continuamente el marco de seguridad y el proceso de tratamiento de incidentes. Es por eso que el operador después de realizar el registro del usuario que reporta el incidente, indaga la causa que la ocasiona (la hora, causas, usuarios afectados, comportamientos, imágenes representativas, equipos tecnológicos y software involucrados), para que la gestión de este sea eficiente y oportuna, la obtención de información por parte del operador debe incluir toda la información necesaria para la resolución. Con esta información el operador realizará el registro correspondiente en la plataforma de soporte.



## LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO

Versión: 0

Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

### b) Priorización del Incidente

Al clasificar los incidentes se puede determinar qué incidente necesita de una atención más urgente y en qué orden (qué tan rápido la unidad o área necesita la solución del incidente). La prioridad no trata simplemente de poner los incidentes en cola para su resolución, si no también trata sobre los recursos (tiempo, personal, destreza, investigación y soporte de terceros) que se asignarán a la resolución.

Según la prioridad de los incidentes, se contemplan los siguientes niveles:

- **ALTA:** El incidente afecta sistemas o información crítica para la entidad, causando un impacto potencial.
- **MEDIA:** El incidente afecta sistemas o información no críticos para la organización, y el impacto no afecta las operaciones centrales de la organización.
- **BAJA:** Incidentes en sistemas no críticos que implican análisis o consultas sobre seguridad que no tienen alto impacto en la organización.

### c) Actores involucrados en la resolución del incidente

Al momento de realizar la resolución del incidente se tiene que tener en cuenta roles y responsables involucrados en el proceso.

- **Usuario/solicitante:** Nos referimos a quien experimenta la interrupción de un sistema o un servicio, por lo que se solicita la asistencia de un operador que brinda toda la información necesaria para la resolución del incidente.
- **Supervisor:** Los supervisores de la plataforma de soporte son responsables de cumplir con los objetivos mensuales de rendimiento y nivel de servicio, incluida la satisfacción del cliente interno, la calidad (documentación adecuada, precisión de la orden de trabajo, enrutamiento correcto, priorización y escalamiento), plazos de respuesta y de verificar la correcta resolución del problema, cerrando los casos.
- **Operador o Soporte de primer nivel:** Correspondiente al área de soporte técnico directo y representa el primer contacto con el usuario y se encarga de resolver las solicitudes de fácil solución o consultas para la resolución de problemas en primera instancia. En esta etapa se tiene el desconocimiento en el uso y funcionalidad de la solución tecnológica por parte del usuario.

En este primer nivel se encuentran otras áreas que tengan conocimiento e información de las reglas del negocio.

Entre algunas de sus responsabilidades se encuentran:

1. Recepcionar consultas de los usuarios a través de los canales de atención al cliente de la entidad.
2. Resolución de incidencias relativas a usuarios y contraseñas.
3. Apertura y registro de solicitudes e incidentes.
4. Reunir los datos de contacto de los usuarios /solicitantes.
5. Escalar los incidentes no resueltos a los técnicos de segundo nivel de soporte.
6. Actuar como punto de contacto entre los usuarios/solicitantes con los otros niveles de ayuda de la plataforma de soporte.
7. Verificar la resolución de los incidentes.

- **Soporte de segundo nivel:** Correspondiente al área de infraestructura tecnológica, este nivel se encarga de resolver incidentes más complejos y que necesitan de un cierto grado de conocimiento especializado. En este nivel se encuentran los incidentes de almacenamiento o de disponibilidad de la solución tecnológica interrumpida.

Entre algunas de sus responsabilidades se encuentran:

1. Identificar cuando el incidente es recurrente y se debe realizar un análisis a nivel de infraestructura tecnológica para resolver el problema.
2. Confirmar la resolución del incidente con el operador o soporte de primer nivel.
3. Escalar los incidentes más complejos al siguiente nivel.

- **Soporte de tercer nivel:** Para este nivel se puede dar la solución a través de 2 tipos de instancias:

- *Áreas de desarrollo de sistemas o software:* Referidos a incidentes propios que surjan de las tecnologías y software con las que fueron creadas o propias de su desarrollo.
- *Área de Seguridad de la información:* Referido a la administración de incidentes y la responsabilidad que cada representante de las entidades tiene, también a la vulnerabilidad de información almacenada o generada mediante la solución tecnológica.



## LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO

Versión: 0

Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

### d) Tiempos de Respuesta

Para el caso de la atención de soporte de gestión de incidentes o incidente de seguridad, cada entidad deberá establecer los tiempos máximos de atención de los mismos, con el fin de atender adecuadamente los incidentes de acuerdo a su prioridad, impacto y solución dependiendo del caso.

### e) Definición de solución

Después de la identificación del problema y el escalamiento realizado para la obtención de la solución, es necesario que cada alternativa sea bien analizada para que la toma de decisiones sea justificada. Se deberá elegir la alternativa que sea la más adecuada para la solución del incidente de gestión o incidente de seguridad, dentro de este punto se considera la base de conocimiento como la herramienta apta para la definición de la solución. Cuando el técnico de primer nivel no conoce la solución inmediata recurre a la base de conocimiento para obtener información, cuando la misma no se encuentra en esta base, consulta a una área más especializada, y si se obtiene la solución registra y actualiza la base de conocimiento. Cuando el problema no puede ser resuelto luego de la consulta, se escalona el problema al siguiente nivel, donde el técnico buscará la solución y actualizará la base de conocimiento.

### 7.3. Aplicación de la solución

Después de decidir cuál es la mejor alternativa de todas, se llega a la etapa de la aplicación de la solución, a partir de los datos relacionados con la alternativa seleccionada, se aplican las operaciones necesarias para solucionar el problema. La selección de los procesos también debe ser determinada en función de la optimidad, es decir, las operaciones deben llegar a la solución por el camino más corto para garantizar la mayor eficiencia en el funcionamiento. Si la alternativa es la óptima, llevará a la solución deseada que fue prevista en la identificación del problema.

### 7.4. Seguimiento y verificación

Después de implementadas las soluciones, el operador o soporte del primer nivel de la plataforma deberá verificar conjuntamente con el usuario/solicitante la solución dada al caso. Si se confirma que realmente el incidente y/o requerimiento de servicio se encuentra

 <b>AGETIC</b> <small>Digitización Bolivia</small>	<b>LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES          TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO</b>	
	Versión: 0	Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

resuelto, se cerrará en la plataforma de soporte, caso contrario el problema persista, se podrá reabrir el caso y se escalonará a los niveles correspondientes para su gestión.

## 7.5. Cierre.

Después de que el servicio ha sido restablecido y se cerró el ticket de soporte de gestión de incidentes o incidente de seguridad, el operador debe preparar un informe detallado del evento tecnológico y/o incidente de seguridad de seguridad que indique lo que pasó (registro histórico), cómo se resolvió, elementos implicados y el tiempo que demoró la solución y el tiempo sin servicio.

## 7.6. Evaluación post asistencia.

La evaluación post asistencia consiste en realizar un análisis de los incidentes procesados, dependiendo de su tipo (funcional o de desarrollo tecnológico), con el fin de identificar posibles mejoras y evitar futuros incidentes reiterativos, esta información será obtenida de la frecuencia y cantidad de incidentes en cierto tiempo determinado para la evaluación.

## 8. PLATAFORMA DE SOPORTE

Para la atención, procesamiento, registro y análisis de incidentes, las entidades deberán disponer de una plataforma informática que tenga mínimamente las siguientes funcionalidades:

- **Registro de usuarios.** Registro de los usuarios que solicitan atención a la institución por algún incidente en el uso de las soluciones tecnológicas que ésta ofrece. Este registro deberá incluir información mínima para la identificación y contacto de las personas, y la habilitación de accesos que les permitan el seguimiento a sus casos. Esta funcionalidad podrá estar integrada a los procedimientos de autenticación de Ciudadanía Digital.
- **Creación de un ticket:** El operador de la plataforma de soporte es el encargado de la creación del ticket, verificar la fuente del origen que viene relacionado con la consulta del usuario, asignar el mismo al área correspondiente y establecer el plazo para la solución del incidente y mediante el registro previamente realizado por el usuario se le realice la notificación asignándole un número para que este pueda realizar el correspondiente seguimiento.
- **Procesamiento del ticket:** La plataforma de soporte a ser implementada deberá permitir al operador una vez creado el ticket, el llenado a detalle del incidente que se tiene con el uso de las soluciones tecnológicas ofrecidas (documentos, enlaces, imágenes y videos), que

	<b>LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN A USUARIOS DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE BRINDA EL ESTADO</b>	
	Versión: 0	Aprobado: RA AGETIC/RA/0000/2022 de 00/00/2022

permitan poder darle al usuario una solución inmediata y permita al operador registrar el nivel de prioridad para el caso.

● **Cierre del ticket:** La plataforma de soporte permitirá solamente a agentes con rol de administrador o supervisor cerrar el ticket, una vez que se verifique que el incidente reportado por el usuario fue solucionado en su totalidad.

● **Seguimiento al ticket:** La plataforma de soporte permitirá verificar el área al que está asignado el caso en cuestión, el escalonamiento que tiene para poder gestionar y responder de manera rápida y eficiente a los problemas de los usuarios, y de permitir ver el estado del los ticket (abierto, en curso, resuelto, con atraso y cerrado).

● **Crear reportes:** La plataforma de soporte podrá emitir reportes diarios, semanales, mensuales acerca de:

- El tiempo promedio en que se da respuesta a las solicitudes y los incidentes.
- El porcentaje de incidentes cerrados en el primer nivel de atención.
- El porcentaje de consultas atendidas en primer nivel de atención.
- El análisis que se le realiza en cuanto a tiempo de solución de los incidentes.
- El número de llamadas gestionadas de la plataforma de soporte
- El grado de satisfacción del cliente, analizado a través de las encuestas de tal manera que se evalúe su percepción.
- Cantidad de incidentes cerrados, abiertos, etc.
- Reporte de causas de incidentes.