



RADICADO No.: EE-20200319-0190-000002165

Barrancabermeja, 19 marzo 2020.

CIRCULAR No. 004

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, JEFES DE OFICINA, ASESORES,  
FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y CONTRATISTAS.

DE: SECRETARIA DE LAS TIC, CIENCIA E INNOVACIÓN DISTRITAL

**Asunto:** NUEVO ESQUEMA DE SOPORTE TIC - EMERGENCIA ALINEADA A  
DECRETO 078 DEL 17 DE MARZO DEL 2020.

La Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ciencia e innovación del Distrito de Barrancabermeja, con base en el **Decreto 078** emitido el 17 de marzo de 2020 por el señor Alcalde Alfonso Eljach y a la **Circular No 001** emitida el 18 de marzo de 2020 por el Director de la Oficina de Control Disciplinario Interno y en aras de atender oportunamente las solicitudes de soporte técnico a la plataforma tecnológica de la Alcaldía Distrital en los horarios laborales presenciales de 7.30 am a 12.30m y soporte virtual en los horarios de 2:00pm a 6:00pm por parte del equipo asignado a la Secretaría de las TIC, Ciencia e Innovación, ha decidido implementar las siguientes medidas

1. Definir un **PUNTO ÚNICO DE REPORTE DE SOLICITUDES DE SOPORTE TÉCNICO**, por lo que el funcionario que requiera soporte de software o hardware, deberá solicitarlo ÚNICAMENTE a través del siguiente formulario web, para garantizar trazabilidad de la atención del caso y la solución <http://bit.ly/SolicitudSoporteTICAlcaldia>
2. Designar la Extensión Interna 2500 como número para **HACER SEGUIMIENTO** a su **SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO**, por lo que el funcionario que requiera conocer el estado de su requerimiento puede llamar a esta extensión Interna.
3. Asignar un correo electrónico [soportetic@barrancabermeja.gov.co](mailto:soportetic@barrancabermeja.gov.co) donde se recibirán **EXCLUSIVAMENTE** las solicitudes de actualización o modificación en el sitio web [www.barrancabermeja.gov.co](http://www.barrancabermeja.gov.co) como por ejemplo (Solicitud de publicación de decretos, circulares, edictos o documentación jurídica), Ajuste o cambio de BANNERS en el encabezado, creación de nuevos botones o enlaces, entre otros.
4. A partir de la fecha **No se recibirán, ni atenderán solicitudes enviadas directamente a correos institucionales de funcionarios** que históricamente los atendían desde su correo, ni al correo de la Secretaría de las TIC-Cel.



5. **No se atenderán casos de soporte que no se encuentren diligenciados** en el formulario de SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO
6. Los Acuerdos de Nivel de Servicio para la ATENCIÓN son los siguientes, en caso de incumplimiento deberá escalar su reporte a la línea móvil **313 3316196**

soporte de Hardware o Red: 4 horas hábiles      soporte Software: 2 horas hábiles

En estos momentos de contingencia es cuando se requiere ser más organizados para brindar un soporte técnico oportuno y de calidad. #EstamosConTICgo

Cordialmente,

**PATRICIA HELENA FIERRO VITOLA**  
**SECRETARIA TIC CIENCIA E INNOVACION**

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Efraín Andrés Molina Montero	efrain.molinam [19/03/2020 12:04:18]
Aprobó	Patricia Helena Fierro Vitola	patriciah.fierro [19/03/2020 22:59:15]

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.