



MANUAL DEL SOFTWARE ASISTENCIAS TECNICAS IDSN



OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

MANUAL DEL SOFTWARE SOPORTE Y ASISTENCIAS TECNICAS SAT



Este manual es de propiedad exclusiva del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO, por lo cual no debe ser reproducido, distribuido, corregido o prestado, total o parcialmente por cualquier medio sin la previa autorización de la Dirección del IDSN, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014



**MANUAL DE USUARIO
SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS**

Elaboró: JIMENA INSUASTY DELGADO Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 19-06-2014	Fecha: 19-06-2014	Fecha: 19-06-2014

MANUAL DEL SOFTWARE SOPORTE Y ASISTENCIAS TECNICAS SAT

1. Acceder a Internet mediante internet Explorer
2. Ingresar a la pagina de la intranet del Instituto Departamental de Nariño
<http://www.idsn.gov.co>



Seleccionar sistemas de Información

Mesa de ayuda ubicada a lado izquierdo

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

<ul style="list-style-type: none"> ☰ Sistemas de Información <ul style="list-style-type: none"> Reportes - SIIS Resolución 4505 IAMI - AIEPI Salud Sexual y Reproductiva Salud Ambiental CRUE Riesgos y Accidentes de Trabajo Salud Oral RIPS Licencias Salud Ocupacional Registro de Profesionales de la Salud Mesa de Ayuda TICs Planes Estratégicos - POA Quejas y Reclamos Manuales de Software Políticas de Sistemas Gobierno en Línea

Aparece el siguiente formulario.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014



Instituto Departamental de Salud de Nariño

ASISTENCIAS TECNICAS IDSN

Usuario:

Contraseña:

Aceptar Cancelar

Instituto Departamental de Salud de Nariño.

- 3. Usuario:** Digitar el nombre de usuario asignado
Contraseña: Digitar la contraseña asignada

Una vez que haya ingresado al sistema con su nombre de usuario y contraseña correcta, aparece la siguiente ventana.



Instituto Departamental de Salud de Nariño

ASISTENCIAS TECNICAS IDSN

Usuario: RUTH JIMENA INSUASTY DELGADO Cerrar Sesión

SISTEMA DE ASISTENCIA TECNICA

Ingresar
Asistencia Técnica

Dar Solución

Instituto Departamental de Salud de Nariño.

1. Al dar click sobre el icono de Asistencia Técnica, aparece la siguiente ventana

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

Usuario: RUTH JIMENA INSUASTY DELGADO ✖ C

FORMULARIO DE ASISTENCIA TECNICA

REGISTRO DE ASISTENCIA TECNICA

DATOS ATENCION

Fecha:
Hora:
Tipo de Solicitud:
Medio:

Usuario:

***Descripción:**

Solución:

Servicio Prestado:

DATOS USUARIO

*** Nombre(s)**
*** Apellido(s)**

Identificación
Correo Electronico
Movil

Fecha: Registra la fecha en la cual se realiza la asistencia técnica.

Hora: Registrar la hora en la cual se realiza la asistencia técnica.

Tipo de solicitud: Seleccionar la solicitud relacionada a la asistencia técnica

Medio: Seleccionar el medio por el cual se realiza la capacitación (Email, telefónica, Presencial, Oficio)

Usuario: Seleccionar el usuario o la entidad a la cual se le presta la asistencia técnica.

Descripción: Describa el requerimiento que le solicitan.

Solución: Describa la solución que se da a la solicitud realizada.

Servicio Prestado: Seleccione el estado en el que se encuentra la solicitud:

- Abierto: Cuando se registra la solicitud pero aun no ha dado la solución.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

- Tramite: Cuando el requerimiento se está tramitando pero aun no se ha dado la solución.
- Cerrada: Cuando el requerimiento ya ha sido solucionado

DATOS DE USUARIO

Nombres: Se registra los nombres de la persona a quien se le presta la asistencia técnica.

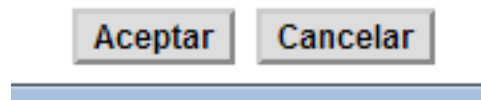
Apellidos: Se registra los apellidos de la persona a quien se le presta la asistencia técnica.

Identificación: Se ingresa la identificación de la persona a quien se le presta la asistencia técnica.

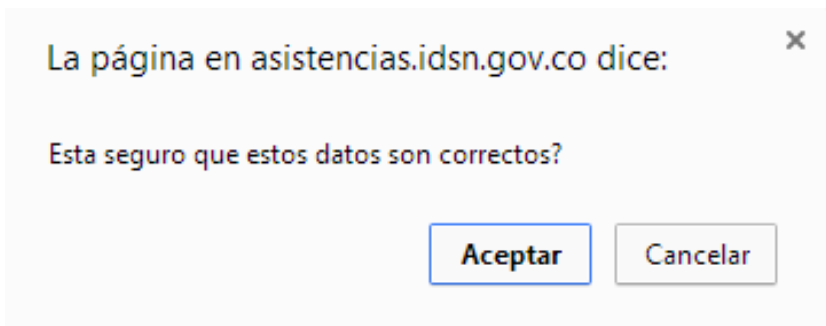
Correo Electrónico: Se ingresa el correo electrónico de la persona a quien se le presta la asistencia técnica.

Movil: registrar el número de celular o teléfono de contacto de la persona a quien se le presta la asistencia técnica.

Al ingresar todos los datos dar click en el botón aceptar

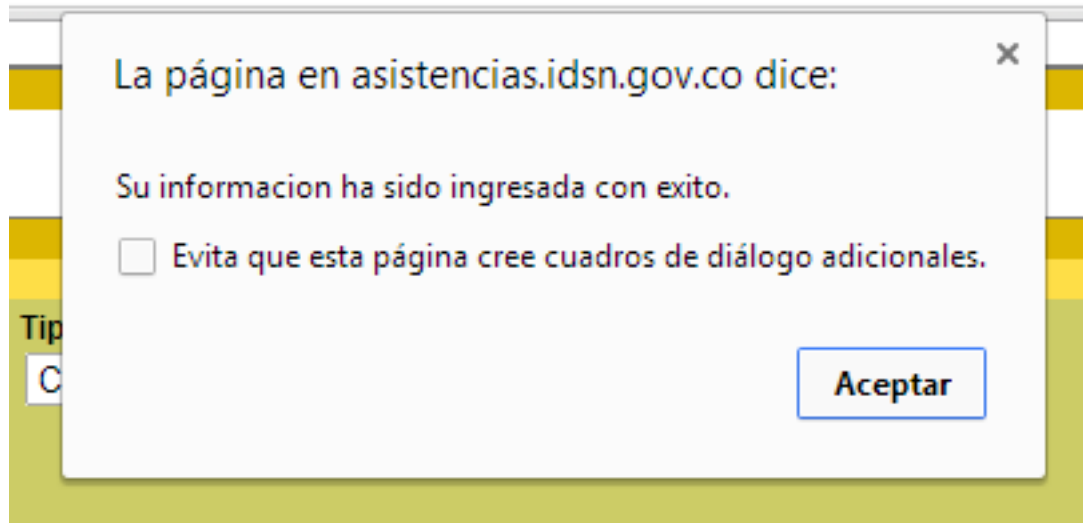


Aparece una ventana de confirmación preguntando si esta seguro si los datos son correctos, Si es así dar click en el botón Aceptar.



Al dar click en aceptar aparece una alerta informando que los datos ya fueron ingresados

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014



- Al dar click en el icono
Aparece la siguiente ventana.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014



MANUAL DE USUARIO
SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS

SISTEMA DE ASISTENCIA TECNICA

Estado: Fecha Inicial: Fecha Final:

Estado: seleccionar el estado para la búsqueda de las asistencias: (Todas, Abierta, Tramite, cerrada).



Fecha inicial: Registrar la fecha inicial de la consulta de las asistencias

Fecha Final: Registrar la fecha final para consultar las asistencias

Dar click en el botón Aceptar.

Al dar click en el botón aceptar aparece la siguiente ventana:

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

RESULTADO DE ASISTENCIAS TÉCNICA									
Salir Anterior Inicio									
 Modificar Estado  Información Asistencia  Solicitar Calificación									
LISTADO DE ASISTENCIAS									
Estado	Tema	Medio	Requerimiento		Solucion	N. Radicacion	Fecha Asistencia	Hora	Usuario
<input type="radio"/>	Abierto	Capacitación	Email	prueba	prueba	F-PTIC-1050	19/06/2014	14:6:20	IDSN
<input type="radio"/>	Abierto	Capacitación	Email	prueba	prueba	F-PTIC-1049	19/06/2014	13:43:25	DLS
<input type="radio"/>	Cerrada	Soporte Software	Presencial	Solicitud de usuario y contraseña para el ingreso al software de riesgos profesionales solicitud que realiza la coordinadora de salud publica	Se crea usuario y contraseña y se explica el funcionamiento del aplicativo	F-PTIC-1027	06/06/2014	11:32:44	IPS
<input type="radio"/>	Cerrada	Soporte Software	Presencial	Solicita crear usuario y contraseña, para el municipio de al Alban, de la ESE Centro de salud San Jose, para manejar el sw de salud mental	se crea usuario y contraseña	F-PTIC-957	19/05/2014	11:18:1	IPS
<< < Página 1 de 1 > >> TOTAL REGISTROS 4									

MODIFICAR ESTADO: si la asistencia técnica se encuentra en estado de abierta o en trámite , se debe modificar el estado hasta que la asistencia técnica quede cerrada.

Se debe ubicar en la asistencia técnica a modificar el estado y luego dar click en modificar estado.

REGISTRO SOLUCION REQUERIMIENTO		
Fecha de radicación:	Hora Radicación	Código Asistencia Técnica:
19/06/2014	14:6:20	F-PTIC-1050
Requerimiento:	Solución:	
prueba		
Servicio Prestado:	Fecha Servicio:	
Tramite ▼		

[Actualizar estado](#) [Regresar](#)

Solución: se debe describir la solución que le está dando al requerimiento realizado .

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014



MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS

Servicio Prestado: Se selecciona si el servicio prestado sigue en **Tramite** o **Cerrada**

Fecha Servicio: Seleccionar mediante el icono de calendario la fecha en que se está prestando el servicio.

Luego dar click en el botón actualizar estado

Nota: Se debe tener en cuenta si la asistencia se encuentra en estado cerrada, no se puede modificar.

INFORMACIÓN ASISTENCIA: si se necesita conocer información sobre la asistencia técnica relacionada, se selecciona la asistencia y se da click en información asistencia.

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO			
ASISTENCIAS TECNICAS			
NUMERO RADICACION: F-PTIC-1050	FECHA RECEPCION: 19/06/2014	HORA: 14:6:20	TIPO SOLICITUD: Capacitación
MEDIO: Email	USUARIO: IDSN	ESTADO SERVICIO: Tramite	FECHA ESTADO: 20/06/2014
REQUERIMIENTO: prueba			
SOLUCION: pruebaprueba			
CORREO ELECTRONICO: jinsuasty@idsn.gov.co			
IDENTIFICACION USUARIO: 27081578			
MOVIL: 3162506664			

Regresar

SOLICITAR CALIFICACION: Se selecciona la asistencia a la que se desea la evalúen, luego dar click en Solicitar Calificación ubicado en la parte superior.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014