

Ficha descripción del servicio

Nombre: Gestión a casos de FQRS de TI		Versión: 1.0
Coordinación	Atención al usuario de Tecnología	

Propietario	Coordinación de Atención al Usuario de Tecnología y Secretaría del Departamento de TI
Cliente	Cliente interno Oficina de Sistema de Gestión de la Calidad Administrativa SIGA
SLA (Acuerdos de niveles de servicio)	Tiempo máximo de prestación del servicio: Para las Quejas y Reclamos, el tiempo es de 15 días calendario y para la Felicitaciones 5 días calendario.
	Servicios: Recepción y remisión del FQRS al funcionario de TI y seguimiento hasta la respuesta final.
Horario	Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.
Contactos	Auxiliar primera línea <ul style="list-style-type: none"> Zorayda Urrea / correo: zurreaq@ucentral.edu.co Teléfono: 323 98 68 ext.: 2601

Sede Centro: calle 21 n.º 4-40
Bogotá, Colombia

Sede Norte: calle 75 n.º 16-03
Bogotá, Colombia



	Líder funcional: <ul style="list-style-type: none">• Silvia Cámara / correo: scamarov@ucentral.edu.co Teléfono: 323 98 68 ext.: 2104
Niveles de escalamiento	<ol style="list-style-type: none">1. Coordinación Oficina de Calidad2. Auxiliar de la Mesa de ayuda - Zorayda Urrea3. Coordinador Atención a usuarios de Tecnología4. Director del Departamento de Tecnología de la Información.