

COMUNICADO A LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Asunto: Implementación de la Mesa de Ayuda para el reporte y seguimiento de solicitudes

La Dirección General del Colegio de Boyacá, con el apoyo del Área de Sistemas, se permite informar a toda la comunidad educativa sobre la implementación de la Mesa de Ayuda, herramienta disponible dentro de la plataforma ARMORUM, destinada al reporte, atención y seguimiento de solicitudes e incidentes relacionados con los servicios tecnológicos de la Institución.

A través de la Mesa de Ayuda, los usuarios podrán registrar de manera organizada sus requerimientos y realizar el seguimiento correspondiente, facilitando así la gestión y atención por parte del área responsable.

Entre las solicitudes que podrán ser reportadas se encuentran, entre otras:

- Soporte SIE Virtual.
- Soporte de Internet.
- Soporte de correo electrónico institucional.
- Soporte técnico y mantenimiento de equipos dentro de la Institución.
- Otros incidentes o requerimientos relacionados con los servicios tecnológicos institucionales.

La implementación de esta herramienta tiene como propósito fortalecer los canales de atención, mejorar la gestión de los requerimientos y facilitar el seguimiento de las solicitudes, contribuyendo a una atención más organizada y oportuna.

Para orientar a los usuarios en el acceso y utilización de la Mesa de Ayuda, se anexa al presente comunicado un video tutorial, en el cual se explica el procedimiento para registrar las solicitudes e incidentes a través de la plataforma ARMORUM.

Invitamos a toda la comunidad educativa a conocer y utilizar esta herramienta como canal oficial para el reporte de los requerimientos de soporte tecnológico, contando con el acompañamiento del Área de Sistemas durante su implementación y funcionamiento.

Agradecemos su colaboración y compromiso con el fortalecimiento y mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Cordialmente,



LUIS SANTIAGO GARCÍA CIFUENTES
Director General

Elaboró: Nancy Sarmiento, Profesional Universitario - Sistemas