

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO SOPORTE DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP	Código: 140,06,05-10
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 1 de 3

1. OBJETIVO: Establecer las actividades para la gestión de solicitudes de servicios de telefonía IP de responsabilidad de la Oficina de Tecnologías de la Información en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, mediante la gestión y control las mismas, con el fin de mantener la operación tecnológica de este servicio en la Entidad.

2. ALCANCE: Inicia con una solicitud por parte del usuario a través de los canales dispuestos por la oficina de tecnologías de la información, conforme a lo establecido en el procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica, continua con la correspondiente revisión, verificación y configuración y finaliza con la solución frente al servicio de telefonía IP.

3. DEFINICIONES:

- **CASO:** Solicitud codificada realizada por un usuario y es registrada en la herramienta de gestión de solicitudes.
- **EXTENSIÓN BÁSICA:** Extensión telefónica que se integra a la plataforma de telefonía a nivel nacional y consta de: un dispositivo telefónico con numeración de cuatro números. Cada extensión telefónica se asigna con las funcionalidades básicas de llamada interna a cualquier extensión incluida dentro del Directorio de la Unidad y las llamadas a nivel local (LDL).
- **FUNCIONALIDADES ESPECIALES:** Son tres funciones adicionales a las básicas; Llamada a Nivel Nacional (LDN), Llamada a Nivel Internacional (LDI) y Llamada a Nivel Celular (LDC), las cuales son asignadas exclusivamente bajo autorización de la secretaria general, y su asignación debe dar cumplimiento de los Decretos 1737 artículo 14 de 1998 y 1598 de 2011, con el fin de asignar código para llamadas internacionales, nacionales y a las líneas celulares.
- **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA:** Asociado a elementos tecnológicos que se requieren para soportar, controlar y monitorear los servicios que ofrece la Oficina de Tecnologías de la Información tales como: software, hardware y demás servicios asociados con estos.
- **INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA IP:** Solución tecnológica central de telefonía IP desde la cual se administra toda la infraestructura instalada a nivel nacional en las diferentes ciudades y sedes de la Unidad.

IP: Es la sigla de Internet Protocol, en español protocolo de internet que corresponde al modelo de TCP/IP.

- **USUARIO:** Cliente interno que corresponde a partes interesadas de la entidad según aplique.

4. ACTIVIDADES:

- A.** Diligenciar el formato de solicitud de servicio de telefonía IP por parte del usuario que requiere el servicio telefónico y se remite a través de los canales de atención dispuestos

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO SOPORTE DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP	Código: 140,06,05-10
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 2 de 3

por la OTI según lo establecido en el procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica; este formato debe estar autorizado por parte del Director(a), Director(a) Territorial, Subdirector(a), Jefe(a) de oficina o Coordinador(a) y firmado por parte del solicitante. Para funcionalidades especiales se debe contar con aprobación de Secretaría General diligenciada en el formato de Solicitud de Servicios de Telefonía IP en el campo “DATOS AUTORIZACIÓN” y las firmas respectivas.

- B.** El especialista asignado recibe la solicitud previo registro en la herramienta de gestión, y validará la completitud de la información remitida por el usuario en el formato de solicitud de servicio de telefonía IP o en la aplicación y en el evento de requerir información adicional se contactará al usuario para gestionar lo requerido con el fin de dar continuidad a la prestación del servicio.
- C.** Se procede a implementar la solución frente al servicio de telefonía IP por parte del especialista designado del equipo de infraestructura TI ya sea para hacer entrega y puesta en operación del teléfono IP o para atender otras solicitudes relacionadas con equipos ya instalados, se registrará la información de la solución conforme a lo establecido en el “Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión” vigente.
- D.** Cuando la solicitud recibida incluya la entrega de aparatos telefónicos, se deberá formalizar la misma a través de la aplicación o del formato acta de entrega equipos de telefonía, en el cual se deberán registrar los siguientes datos: extensión asignada, ubicación del aparato o elemento entregado, nombre del usuario que lo recibe, elemento, marca, modelo, serial y placa.
- E.** En caso de requerirse escalamiento a otro nivel ver “Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión” vigente.

5. RECOMENDACIONES:

- Las solicitudes de telefonía (extensión básica) o funcionalidad especial en teléfono IP ya instalado o modificación de nombre o número de extensión deberán ser realizadas por Director(a), Director(a) Territorial, Subdirector(a), Jefe(a) de área o Coordinador(a) de la dependencia a la que pertenezcan el usuario que requiere el servicio de telefonía.
- En los casos en que se solicite la activación de una funcionalidad especial, ya sea llamada a nivel nacional (LDN), llamada a nivel internacional (LDI), y/o llamada a celular (LDC), esta se asignará exclusivamente bajo autorización de la Secretaría general, y dicha asignación debe dar cumplimiento al decreto 1737 de 1998, en su artículo 14:

"Los organismos, entidades, entes públicos y entes autónomos sujetos a esta reglamentación deberán, a través del área administrativa correspondiente, asignar códigos para llamadas internacionales nacionales y a líneas celulares. Los jefes de cada área, a los cuales se asignarán teléfonos con código, serán responsables del conocimiento de dichos códigos y, consecuentemente, de evitar el uso de teléfonos con código para fines personales por parte de los funcionarios de las respectivas dependencias."

 Unidad para las Víctimas	INSTRUCTIVO SOPORTE DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP	Código: 140,06,05-10
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Fecha: 27/09/2024 Página 3 de 3

Y Decreto 1598 de 2011, donde se establecen los cargos que podrán acceder a este servicio, en su Artículo 1 que modifica el artículo 15 del decreto 1737 de 1998, así: "Se podrán asignar teléfonos celulares con cargo a los recursos del Tesoro Público exclusivamente a los siguientes servidores:

- 1. Presidente y vicepresidente de la República.*
- 2. Altos Comisionados.*
- 3. Altos Consejeros Presidenciales.*
- 4. Secretarios y consejeros del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República*
- 5. Ministros del despacho.*
- 6. Viceministros.*
- 7. Secretarios generales y directores de ministerios.*
- 8. Directores, subdirectores, secretarios generales y jefes de unidad de departamentos administrativos y funcionarios que, en estos últimos, de acuerdo con sus normas orgánicas, tengan rango de directores de ministerio.*
- 9. Embajadores y cónsules generales de Colombia con rango de embajador.*
- 10. Superintendentes, superintendentes delegados y secretarios generales de superintendencias.*
- 11. Directores y subdirectores, presidentes y vicepresidentes de establecimientos públicos, unidades administrativas especiales y empresas industriales y comerciales del Estado, así como los secretarios generales de dichas entidades.*
- 12. Rectores, vicerrectores y secretarios generales de entes universitarios autónomos del nivel nacional.*
- 13. Senadores de la República y representantes a la Cámara, secretarios generales de estas corporaciones, secretarios de comisiones, subsecretarios del senado y de la cámara de representantes.*
- 14. Magistrados de la Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Consejo Nacional Electoral.*
- 15. Contralor General de la República, vice contralor y secretario general de la Contraloría General de la República.*

"

6. ANEXOS

Anexo 1. Procedimiento de gestión de servicios e infraestructura tecnológica

Anexo 2. Manual para el soporte y atención en la herramienta de gestión

Anexo 3. Formato de solicitud de servicio de telefonía IP

Anexo 4. Formato acta de entrega equipos de telefonía

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	27/09/2024	Creación del instructivo soporte de servicios de telefonía IP