



Superintendencia de Notariado y Registro



MANUAL DE ATENCIÓN Mesa de Ayuda Integral MAI

Gestión de Tecnologías de la Información

**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

Código: GTI - MN - 002	Versión: 1	Fecha: 3/Oct/2025
-------------------------------	-------------------	--------------------------

JOSÉ RICARDO ACEVEDO SOLARTE
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
OSCAR FABIAN CORREDOR CAMARGO
COORDINADOR GRUPO DE SERVICIOS
TECNOLÓGICOS
ALEJANDRA MARSELLA PARRA ALEMÁN
PROFESIONAL OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN

SEPTIEMBRE / 2025



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
GLOSARIO	4
MARCO LEGAL	5
MANUAL DE ATENCIÓN MAI	5
1.1 RECEPCIÓN DE CORREOS	7
1.2 VALIDACIÓN Y GESTIÓN DE DATOS A CASOS E INCIDENTES REPORTADOS POR CORREO ELECTRÓNICO	7
1.3 CASOS DUPLICADOS	9
1.4 CIERRE DE TICKET POR INFORMACIÓN INSUFICIENTE	9
DOCUMENTOS ASOCIADOS	9
BIBLIOGRAFÍA	9
TABLA DE FIGURAS	10
TABLA DE TABLAS	10



Superintendencia de Notariado y Registro

INTRODUCCIÓN

En este documento se definen los lineamientos para realizar el correcto registro y gestión de los casos e incidentes reportados a la Mesa de Ayuda Integral – MAI que reportan los usuarios (funcionarios, contratistas y notarías usuarias del aplicativo Sistema de Información Notarial - SIN), así como los canales de atención y comunicación dispuestos por la SNR para estos fines.

Así mismo, se definen los protocolos y plantillas estándar que los agentes de soporte deben atender y aplicar, con el fin de prestar un servicio de calidad; estandarizando el modelo de atención al usuario y la documentación de la gestión de casos en la herramienta de gestión.

OBJETIVO

Proporcionar un marco de referencia claro y conciso dirigido a los usuarios, que a su vez permita a todos miembros del equipo de soporte realizar con calidad, eficiencia y claridad las gestiones de atención y solución de requerimientos.

ALCANCE

El presente Manual contiene lineamientos aplicables a la gestión de atención de los casos de soporte a través de la Mesa de Ayuda Integral en la Superintendencia de Notariado y Registro a nivel nacional.

GLOSARIO

- **MAI:** Abreviatura de Mesa de Ayuda Integral.
- **Protocolo:** Es un sistema de reglas o normas establecidas sobre las cuales se rige un comportamiento a seguir por el personal, para alcanzar un fin determinado.
- **Ticket:** Identificación numérica generada de la herramienta de gestión la cual se entrega a la persona interesada, en el que se garantiza que está realizando la gestión y seguimiento a un caso reportado.



Superintendencia de Notariado y Registro

- **Usuario:** Actor que reporta un caso por medio de correo electrónico o llamada telefónica.
- **Plantilla SD:** Formato para estandarizar documentación de casos en la herramienta de gestión.
- **Plantilla CE:** Formato para estandarizar respuestas, envío o solicitud de información por medio de correo electrónico.
- **Caso:** Situación que requiere atención, para dar solución con las herramientas de gestión.
- **Incidente:** cualquier evento que interrumpe o reduce la calidad de un servicio de TI.
- **Solicitud:** petición formal para añadir, modificar o eliminar algún aspecto de los servicios de TI que no está relacionado con una interrupción del servicio.
- **ANS:** Abreviatura de Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos por el proveedor de la Mesa de Atención Integral.
- **Agente:** Es un profesional de soporte técnico que atiende y resuelve incidencias básicas y solicitudes de los usuarios en una organización. Su función principal es servir como primer punto de contacto para los clientes o empleados que experimentan problemas con sistemas, aplicaciones o dispositivos.
- **Escalamiento:** se refiere al proceso de transferir un problema o solicitud a un nivel superior de atención cuando no puede ser resuelto en el nivel actual.

MARCO LEGAL

No aplica.

MANUAL DE ATENCIÓN MAI

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
PBX 57 + (601) 514 0313
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
correspondencia@supernotariado.gov.co

Página 5 de 10



Superintendencia de Notariado y Registro

La Mesa de Ayuda Integral (MAI) es un servicio diseñado para brindar soporte y asistencia técnica a los casos o incidentes reportados por los usuarios de las distintas oficinas, dependencias y notarías usuarias de los aplicativos de la de la entidad; y los asociados con los equipos y servicios de TI de la Superintendencia de Notariado y Registro. Para garantizar una atención eficiente, la Oficina de Tecnologías de la Información y el proveedor de servicio (cuando aplica), utilizan herramientas tecnológicas de vanguardia que permiten el análisis y diagnóstico de hardware y software, con el objetivo de resolver estos casos e incidentes reportados de manera efectiva, estandarizada y controlada.

El canal de atención y comunicación de la Mesa de Ayuda Integral es el correo electrónico mesadeayudaintegral@supernotariado.gov.co. No obstante, para brindar un mejor servicio durante el soporte, los agentes podrán establecer contacto con el usuario de manera telefónica o haciendo uso de la herramienta interna de videollamadas con la que cuente la Entidad.

Para hacer el respectivo análisis de cada caso o incidente y orientar la gestión del agente de soporte, se debe hacer uso de la Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos. Esta herramienta, debe contar con la estructura del modelo de Matriz anexa al presente documento (Ver Anexo) y estar administrada de manera compartida por el (la) Coordinador (a) de Grupo de Servicios Tecnológicos (o la persona que este (a) establezca) y el enlace operativo del proveedor de servicios (cuando aplica), quienes serán los únicos que podrán hacer ajustes al contenido de la Matriz. Así mismo, se debe realizar un seguimiento de los casos resueltos para identificar tendencias y patrones que puedan ayudar a prevenir problemas futuros.

La Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos, contiene la información identificada por el proceso asociada con los diferentes tipos y/o temas de los casos de soporte requeridos por los usuarios, el responsable de su gestión y las instrucciones que deberá atender el agente de soporte tanto en sitio como de manera remota. Por lo anterior, tanto la Coordinación del Grupo de Servicios Tecnológicos, como el enlace del proveedor de servicios (si aplica) deben velar por la permanente actualización y disponibilidad para consulta de la información allí contenida por parte de los agentes de servicio.

Además de MAI, la Superintendencia cuenta con dos mesas de ayuda específicas para el Sistema de información Registral – SIR y para el Sistema de información Notarial – SIN. En todo caso, el único canal oficial de ingreso de las solicitudes son los dispuestos para MAI, desde donde se hace el respectivo traslado por competencia a las mesas técnicas SIR y SIN.

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (601) 514 0313

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

correspondencia@supernotariado.gov.co



Superintendencia de Notariado y Registro

Además de MAI, la Superintendencia puede contar con mesas de ayuda específicas para algunos de sus aplicativos. En todo caso, el único canal oficial de ingreso de las solicitudes son los dispuestos para MAI, desde donde se hace el respectivo traslado por competencia a las mesas técnicas cada una de ellas.

1. ATENCIÓN DE CASOS E INCIDENTES.

1.1 RECEPCIÓN DE CORREOS

El agente de la mesa de ayuda integral (MAI) es el encargado de recibir y analizar todos casos que se reporten por el correo electrónico establecido, por parte de los funcionarios y/o contratistas de cualquier área de la Superintendencia de Notariado y Registro o Nivel Central, las ORIP's, y usuarios del aplicativo Sistema de Información Notarial - SIN (notarias), así como de brindar el soporte necesario que se requiera.

1.2 VALIDACIÓN Y GESTIÓN DE DATOS A CASOS E INCIDENTES REPORTADOS POR CORREO ELECTRÓNICO

El agente MAI debe revisar los casos recibidos por correo electrónico, estrictamente en el orden de llegada y validando que dentro del contenido se encuentre como el nombre del usuario y un número telefónico de contacto y su ubicación (datos mínimos necesarios para el registro del caso en la herramienta de gestión). En caso de que no se cuente con esa información, el agente deberá establecer contacto con el usuario para requerirla (Ver **Plantilla CE-02 de solicitud datos de contacto al usuario por correo electrónico**, del documento "Plantillas MAI").

Una vez completada la información mínima para el registro del caso, el agente debe:

- a) Crear caso en la herramienta de gestión y generar el ticket según la plantilla: **Plantilla SD-01 de apertura de ticket de casos reportados**, del documento "Plantillas MAI"
- b) Documentar el caso en la herramienta de gestión según la plantilla: **Plantilla SD-02 para documentación de casos**, del documento "Plantillas MAI".
- c) Solucionar el caso.
- d) Cerrar el ticket.



Superintendencia de Notariado y Registro

- e) Responde el correo de solicitud allegado por el usuario de acuerdo con la plantilla: **Plantilla CE-04 de respuesta a correo por ticket resuelto**, del documento "Plantillas MAI".

Si en cualquiera de los puntos a), b) o c) el agente identifica que la información aportada por el usuario es insuficiente para validar la falla o requerimiento con la Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos y/o aplicar la solución, podrá establecer contacto por correo electrónico, teléfono o video llamada, aclarar y documentar la información complementaria.

1.2.1 **Escalamiento.** Al momento de validar el requerimiento con la Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos, puede ser que el caso sea de un nivel de completitud o competencia que deba ser atendido por otros equipos, técnicos o profesionales de la Entidad que no hagan parte de MAI. Así mismo, se consideran como casos que deberán ser escalados, aquellos que conforme con la referenciada Matriz, requieran revisión y/o autorización de niveles superiores posterior una vez se aplica la solución.

En estos casos, el agente debe:

- a) Crear caso en la herramienta de gestión y generar el ticket según la plantilla: **Plantilla SD-01 de apertura de ticket de casos reportados**, del documento "Plantillas MAI"
- b) Documentar el caso en la herramienta de gestión según la plantilla: **Plantilla SD-02 para documentación de casos**, del documento "Plantillas MAI".
- c) Escalar en la herramienta de gestión a la línea de servicio correspondiente conforme con la Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos e informar por correo electrónico al usuario de acuerdo a la plantilla: **Plantilla CE-05 de notificación al usuario por correo electrónico de ticket escalado**, del documento "Plantillas MAI".

Nota 1. Para los casos de Escalamiento, el cierre del ticket está a cargo del grupo, técnico o profesional de la SNR a la que se le asigne el caso y deberá realizarse a través de la herramienta de gestión.

Nota 2: Para los casos que fueron escalados y hayan sido atendidos, pero requieran validaciones posteriores, el encargado de atender el ticket se deberá comunicar con el usuario solicitante para asegurar que la solución fue efectiva y de esta forma dar cierre al respectivo caso.



Superintendencia de Notariado y Registro

Nota 3. Si el caso corresponde a un tercero, se deberá crear el ticket de carácter informativo toda vez que se establecerán lineamientos para su trámite en la Matriz de Gestión y Escalamiento. Se deberá hacer uso de la **Plantilla CE-06 de respuesta a correo por caso de terceros o entidad diferente a la SNR**, del documento “Plantillas MAI”

1.3 CASOS DUPLICADOS

Para los casos allegados a la Mesa de Ayuda y que al ser analizados se evidencie que la solicitud ya está siendo atendida con otro ticket, dado que el caso fue reportado con anterioridad por el mismo u otro usuario, se deberá responder a través de correo electrónico con la plantilla: **Plantilla CE-08 de respuesta para casos duplicados**, del documento “Plantillas MAI”

1.4 CIERRE DE TICKET POR INFORMACIÓN INSUFICIENTE

Cuando se ha generado un ticket de un caso o incidente y al validar la información disponible se identifica que se requiere ampliar la documentación del caso, el agente de servicio deberá hacer contacto por correo electrónico con el usuario de la siguiente manera: un (1) intento diario hasta por tres (3) días hábiles contados a partir de la creación del ticket. Cuando superados estos términos no se haya logrado respuesta por parte del usuario, el agente deberá responder a través de correo electrónico con la siguiente plantilla: **Plantilla CE-07 de ticket por falta de información**, del documento “Plantillas MAI” y proceder al cierre del ticket en la herramienta de gestión por “falta de información”.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Plantillas MAI

Guía de atención soporte técnico

Guía de atención Sistema de Información Registral SIR

Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos.

BIBLIOGRAFÍA

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
PBX 57 + (601) 514 0313
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
correspondencia@supernotariado.gov.co



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

No aplica.

TABLA DE FIGURAS

No Aplica

TABLA DE TABLAS

No aplica.

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
	1	3 de Octubre de 2025	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación
Alejandra Parra, Sandra Romero, Wendy Varela	Oscar Fabián Corredor Camargo	Juan Sebastián Ávila	Santiago Campo Victoria
Oficina de Tecnología de la Información.	Coordinador Grupo de Servicios Tecnológicos	Contratistas OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 22 de septiembre 2025	Fecha: 25 de septiembre 2025	Fecha: 30 de septiembre 2025	Fecha de Aprobación: 3 de Octubre 2025