**PLANTILLA PARA LA ATENCIÓN DE CASOS MESA DE AYUDA INTEGRADA**

Con el fin de atender los casos de la mesa de ayuda con mayor agilidad, le solicitamos enviar la presente plantilla diligenciada al correo electronico *soportepiip@dnp.gov.co*

indicando el siguiente **asunto**, según corresponda:

Asunto si es caso de **entidad PGN**: sector (nombre completo) – entidad – proceso que esta adelantando

Ejemplo: *Transporte – Invias – ajuste sin trámite*

Asunto si es caso de **entidad territorial**: departamento – municipio – sistema

Ejemplo: *Sucre – Sincelejo – SPI*

Si la solicitud corresponde a una reincidencia sobre el mismo proyecto o inconveniente en usuario, por favor referenciar el numero de ticket del caso de origen en el **asunto**

Ejemplo: *Reapertura Caso XXXXXX*

|  |
| --- |
| **DATOS DEL USUARIO Y ENTIDAD QUE PRESENTA EL INCONVENIENTE** |
| **Entidad** (Aplica solo para PGN) | *Nombre de la entidad del Presupuesto General de la Nación que presenta el inconveniente* |
| **Departamento o Municipio** (Aplica solo para Territorio) | *Nombre del departamento o municipio que presenta el inconveniente**Si el caso corresponde a una gobernación indicar Gobernación de XXX**Si el caso corresponde a un municipio indicar Florencia - Caquetá* |
| **Entidad étnica** | *Nombre de la entidad étnica (que es un resguardo, en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI…) de la cual proviene la solicitud (si aplica)* |
| **Esquema Asociativo Territorial**  | *Nombre de la RAP, RAPE, Área Metropolitana, Asociación de municipios o provincia que presenta el inconveniente (si aplica)* |
| **Empresa Pública o Privada** (Aplica solo para Obras por impuestos y EICE PGN) | *Nombre de la empresa pública o privada que hace uso de los sistemas del banco de proyectos (si aplica)* |
| **Nombre del Usuario**  | *Nombre del usuario que presenta el inconveniente dentro del sistema o plataforma.* *Por ejemplo: Maria tiene el rol X y no puede entrar a la PIIP, entonces aquí registre el nombre completo de Maria.**En entidad étnica, nombre de la persona de la entidad étnica que accede a la herramienta MGA y de la cual proviene la solicitud (en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar nombre del representante legal de la entidad étnica)* |
| **Identificación** | *Número de identificación de acceso al sistema del usuario que presenta el inconveniente. Sin puntos, ni comas.**Por ejemplo: Maria tiene el rol X y no puede entrar a la PIIP, entonces aquí registre la identificación de Maria CC 52123245**En entidad étnica, número de identificación de la persona de la entidad étnica que accede a la herramienta MGA y de la cual proviene la solicitud (en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar No aplica)* |
| **Correo electrónico con el que se encuentra registrado en la MGA o PIIP**  | *En entidad étnica, correo de la persona de la entidad étnica que accede a la herramienta MGA y de la cual proviene la solicitud (en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar correo de contacto con el representante legal de la entidad étnica o con la entidad)**Por ejemplo:* *aaa@gmail.com* |
| **Teléfono de contacto** | *Número de contacto del usuario que presenta el inconveniente, preferiblemente número de celular.**Por ejemplo: Maria tiene el rol X y no puede entrar a la PIIP, entonces aquí registre el número de celular de Maria**En entidad étnica, número de contacto de la persona de la entidad étnica que accede a la herramienta MGA y de la cual proviene la solicitud (en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar número de contacto del representante legal de la entidad étnica o con la entidad)* |
| **DATOS DE LA SOLICITUD** |
| **Aplicativo** | *Marque con una X el aplicativo que esta utilizando y sobre el cual se le está presentando el inconveniente o refiere su consulta:*

|  |  |
| --- | --- |
| MGA |  |
| PIIP |  |
| SUIFP Territorio |  |
| SPI |  |
| Mapainversiones |  |
| Capacitación en los sistemas |  |

*En entidad étnica, en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar MGA)* |
| **Rol en el aplicativo** (Si aplica) | *Rol del usuario que presenta el inconveniente**En entidad étnica, “formulador oficial” si está registrado en la MGA como tal, o de lo contrario indicar No aplica”* |
| **ID o BPIN**  | *Datos del proyecto sobre el cual consulta o presenta inconvenientes**En entidad étnica, en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar No aplica* |
| **Proceso /subproceso /paso actual que está adelantando en la PIIP** (Aplica solo para PGN) | *Según el flujo que se esté adelantando especificar donde se presenta el inconveniente, lo cual se puede consultar en la tabla de procesos pendientes del módulo MIS PROCESOS.**Por ejemplo: Planeación / Viabilidad y Registro / verificación de requisitos – preliminar* *En entidad étnica, en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar No aplica* |
| **Código del proceso** (Aplica solo para PGN) | *El Código del proceso que está adelantando en la PIIP, lo cual se puede consultar en la tabla de procesos pendientes del módulo MIS PROCESOS.* *Por ejemplo: PL-VR-120101-00xx* |
| **Código del trámite presupuestal** (si aplica) | *El Código generado con el rol presupuesto preliminar (PGN) o rol proyecto PPTO (Territorio)**En entidad étnica, en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI indicar No aplica* |
| **Descripción detallada de la solicitud:**  | *En entidad étnica, en el caso de solicitudes relacionadas con capacitación en formulación de proyectos a ejecutarse con recursos AESGPRI proporcionar la siguiente información adicional:** *Temática de la capacitación*
* *Modalidad sugerida: Virtual/presencial*
* *Fecha y hora sugerida*
* *Intensidad horaria sugerida (mínimo 2 horas, máximo 6 horas)*
* *Número total de personas que asistirán (Mínimo 10 asistentes)*
* *Entidad(es) étnica(s) que estará(n) representada(s)*
 |
| **IMÁGENES DEL CASO** |
| *Anexar las imágenes del caso presentado, en pantalla completa, legibles e incluyendo la fecha de captura.* |

**Nota 1.** En caso de venir incompleta la información no se podrá dar trámite a su solicitud, aplica para todos los usuarios. La información diligenciada debe corresponder únicamente al usuario que presenta el inconveniente en el aplicativo.

**Nota 2.** Las respuestas irán dirigidas al correo electronico del remitente.

**Nota 3**. Toda solicitud requiere un tiempo de análisis de acuerdo con su categoría y complejidad, este tiempo puede ir de 1 a 3 días hábiles en casos de tipo procedimental o incidentes de plataforma, y de 1 a 30 días hábiles en temas conceptuales o errores que impliquen nuevos desarrollos.

**Nota 4.** En caso de situaciones donde el inconveniente se presenta en varios roles, se debe reportar el documento de identitad de las personas asociadas a tal proceso.