**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*](mailto: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*](mailto: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.