



# APERTURA DE TICKET VÍA PORTAL CNTI



OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
MAYO 2010



# OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (OAU)

Es el primer punto de contacto del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), encargado de atender, canalizar y brindar efectivas soluciones a los requerimientos e incidencias realizadas por los usuarios internos y externos.

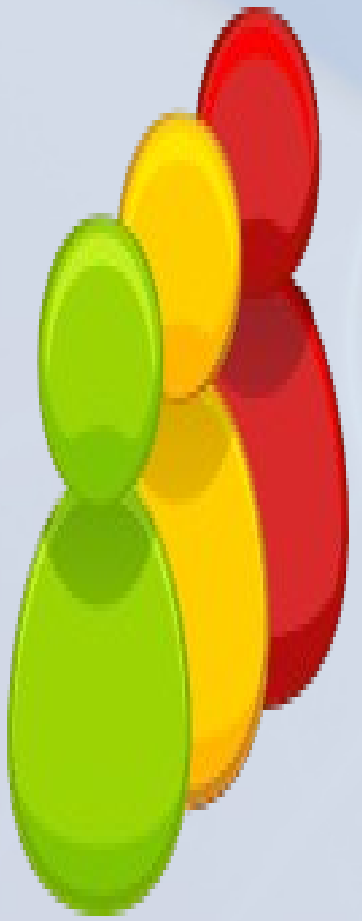

# SISTEMA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE TICKETS (SAGT)

El Sistema de Apertura y Gestión de Tickets, es la Mesa de Ayuda utilizada por la Oficina de Atención al Usuario, por medio de la cual se registran, clasifican, diagnostican, escalan, monitorean, resuelven y cierran los requerimientos e incidencias reportadas por los usuarios internos y externos, del CNTI.

# PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE TICKET VÍA PORTAL CNTI

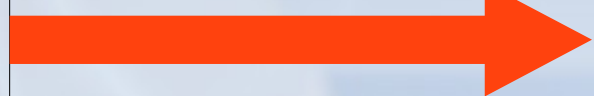
1. El usuario deberá visitar el portal del CNTI, a través de la dirección <http://ww.cnti.gob.ve>, ubicándose en la página de la Oficina de Atención al Usuario.
2. Ubicar el Formulario de Solicitud, con el objeto de llenar los siguientes campos solicitados:
  - Nombre y apellido.
  - Organismo/Gerencia/Oficina a la que pertenece.
  - Ubicación Física.
  - Número telefónico.
  - Correo electrónico.
  - Descripción de la solicitud o requerimiento.
3. Una vez enviada la información, el SAGT genera un número de ticket, que será enviado automáticamente a la cuenta de correo del usuario que realizó la solicitud, para su posterior seguimiento.

# APERTURA DE TICKET VÍA PORTAL CNTI

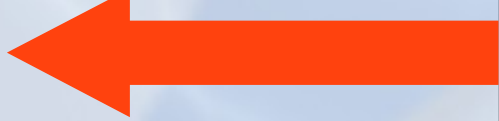
**USUARIO FINAL**

Visita el portal  
<http://www.cnti.gob.ve>  
 Suministra datos en la página de la OAU:  
 Nombre y apellido  
 Organismo/Gerencia/Oficina  
 Ubicación física  
 Número telefónico  
 Correo Electrónico  
 Descripción de la solicitud

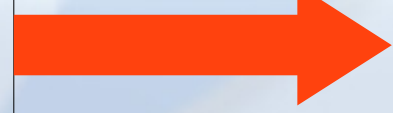


**S**  
**A**  
**G**  
**T**

Confirmación de nuevo ticket creado



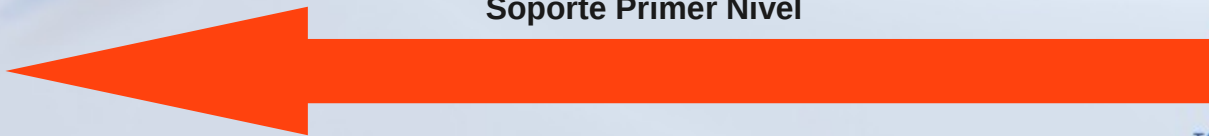
Notificación de nuevo ticket





**CNTI**  
**ANALISTA OAU**

Soporte Primer Nivel



# CONTACTOS OAU



**atencion@cnti.gob.ve**



**Número telefónico**  
**0500-CNTI-000**



**Lunes-Viernes**  
**8:00 a.m – 5:30 p.m**

# Gracias por su atención...

Centro Nacional de Tecnologías de Información  
Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias  
Intermedias  
[www.cnti.gob.ve](http://www.cnti.gob.ve)