

GUÍA DE USUARIO OTRS — SERVIR-T



¿Qué es Servir-T?

OTRS Servir-T es la plataforma institucional a través de la cual puedes reportar fallas técnicas, solicitar permisos, gestión de cuentas y recibir acompañamiento de la Dirección de Tecnologías de Información (DTI).

En esta guía aprenderás a:

1

**Ingresar a la
plataforma**

2

**Crear un
caso**

3

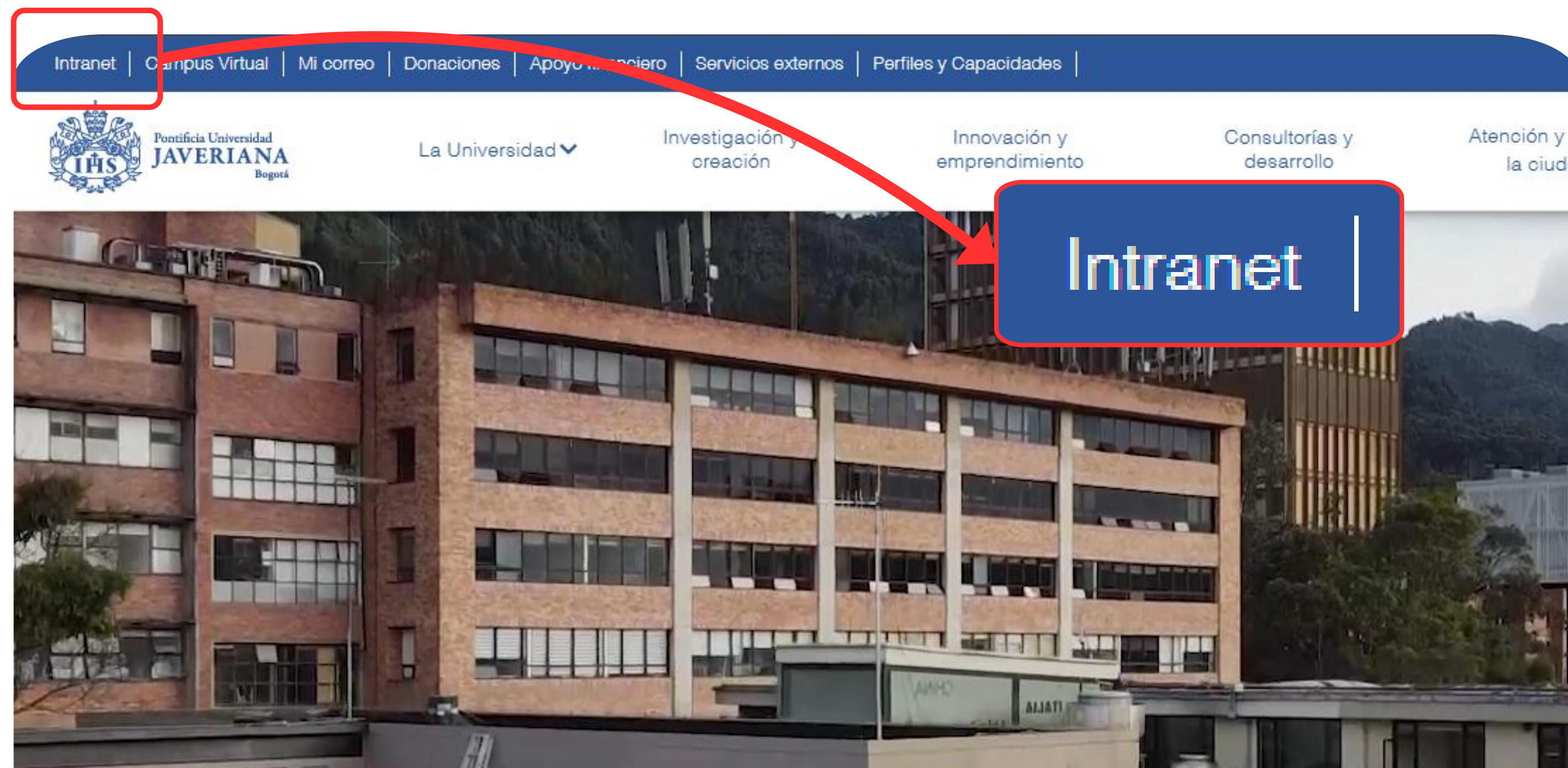
**Hacer seguimiento
a tu solicitud**

1

Ingresa por la
Intranet

Ingreso a la plataforma

Desde la página principal de la Javeriana (www.javeriana.edu.co), ubica el botón Intranet en la parte superior y da clic para acceder.



También puedes ingresar directamente desde este enlace: [Servir-T](#)

1

Ingreso a la plataforma

En la barra de búsqueda de la Intranet, escribe Servir-T. Entre los resultados aparecerá una tarjeta (card) con el nombre Servir-T; da clic sobre ella para continuar.

no necesitas escribir el nombre completo, con "servir" ya debería aparecer la opción.

Busca "Servir-T"

The screenshot shows the Intranet interface of the Pontificia Universidad Javeriana. At the top, there is a navigation bar with the university logo, the name 'Pontificia Universidad Javeriana Bogotá', and links for 'Facultades', 'FAQ', and a search bar. Below the navigation bar, there is a row of links for various university departments: 'Inicio', 'Rectoría', 'Vicerrectoría Académica', 'Vicerrectoría del Medio Universitario', 'Vicerrectoría de Investigación', 'Vicerrectoría de Extensión y Relaciones Interinstitucionales', and 'Vicerrectoría Administrativa'.

The main content area is divided into three sections: 'Servicios de interés', 'Todos los servicios', and 'Destacados'. The 'Servicios de interés' section displays a row of service cards, including 'Presupuesta', 'Servir-T', 'Sistema de gestión legal', and 'Solicitud certificado laboral'. The 'Servir-T' card is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The 'Todos los servicios' section shows a search bar with the text 'servir t' and a red box around it. Below the search bar, there are filters for 'Perfil de usuario', 'Tipo de servicio', and 'Tipo consulta'. The search results show a card for 'Servir-T' (Dirección de Tecnologías de Información) highlighted with a red box, and other results like 'Conocer el Centro Pastoral San Francisco Javier' and 'Servicio de Impresión'. The 'Destacados' section displays a grid of four portrait photos of university staff.

También puedes ingresar directamente desde este enlace: [Servir-T](#)

1

Busca "Registra tu solicitud"

Ingreso a la plataforma

Baja (haz scroll) en la página hasta encontrar la sección "Registra tu solicitud Servir-T" y da clic ahí para abrir el formulario.



También puedes ingresar directamente desde este enlace: [Servir-T](#)

2

Elige una opción
para crear un
nuevo caso

Crear un caso

Para crear un nuevo ticket puede elegir entre alguna de las tres opciones. todas son validas para la creación de un nuevo caso

The screenshot displays the user interface of the Pontificia Universidad Javeriana DTI Servir-T portal. At the top left is the university's logo. The top right navigation bar includes 'Mis Tickets' with a count of 0, a 'Nuevo Ticket' button (highlighted with a red box and a yellow dot), a notification bell, the user name 'FABIAN Sanchez' with a dropdown arrow, and two buttons: 'Crear caso DTI' (highlighted with a red box and a yellow dot) and 'Crear PQRSFD'. Below the navigation bar is a dark blue banner with the text '¿Cómo podemos ayudarte hoy?' and a search bar containing the placeholder text 'Buscar algo...'. The main content area features two large cards. The left card, titled 'DTI Servir-T', is highlighted with a red border and a yellow dot. It contains the heading 'Radica tu caso a la DTI aquí', a list of icons for various services, and a description: 'DTI Servir-t Radica tu solicitud relacionada con cualquier tema relacionado a servicios o equipos tecnológicos.' The right card, titled 'U Javeriana', is titled 'Radica tu PQRSFD aquí' and describes the process for filing PQRSFDs related to the university's services.

Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

Mis Tickets 0 **Nuevo Ticket** FABIAN Sanchez ▾
Crear caso DTI Crear PQRSFD

¿Cómo podemos ayudarte hoy?

Buscar algo...

DTI Servir-T
Radica tu caso a la DTI aquí
DTI Servir-t
Radica tu solicitud relacionada con cualquier tema relacionado a servicios o equipos tecnológicos.

U Javeriana
Radica tu PQRSFD aquí
PQRSFD
Radica tus PQRSFD que tengas relacionadas a la Universidad Javeriana o sus servicios.

2 Crear un caso — diligenciar el formulario

- **Proceso:** Selecciona DTI Servir-T, que es el proceso para reportar fallas técnicas, solicitar permisos o gestión de cuentas ante la Dirección de Tecnologías de Información.
- **Tipo:** Elige entre dos opciones: Necesito algo nuevo (un permiso, una cuenta, una instalación) o Me falla lo siguiente (algo no está funcionando como debería y necesitas que lo solucionemos).
- **Servicio:** Indica con qué servicio se relaciona tu caso. Usa la barra de búsqueda con una palabra clave (ej. "correo", "usuario", "impresora") para encontrarlo más rápido; no hace falta conocer el nombre exacto.

Proceso

DTI Servir-T

DTI Servir-T

PQRSFD

Tipo*

Necesito algo nuevo

Me falla lo siguiente

Necesito algo nuevo

Servicio*

Seleccionar...

- > Conectividad (Wi-Fi, Internet y Telefonía)
- > Cuentas y Accesos
- > Gestión de Eventos Universitarios
- > Hardware, Equipos Físicos e Impresión
- > Portales y Páginas Web
- > Sistemas Académicos
- > Sistemas Administrativos y Financieros
- > Software y Programas de Cómputo

2 Crear un caso — diligenciar el formulario

- **Título:** Escribe un resumen corto y claro de tu caso (ej. "No puedo acceder a mi correo institucional"). Esto ayuda a identificar tu ticket rápidamente.
- **Descripción y evidencia:** Cuenta el paso a paso de lo ocurrido, con la mayor cantidad de detalle posible, y adjunta capturas de pantalla o mensajes de error si los tienes. Entre más contexto des, más rápido podremos ayudarte.
- Al finalizar Envía el formulario con el botón **Registrar caso**.

The diagram shows a form with three main sections: **Título***, **Descripción***, and **Evidencia**. Red arrows point from the instructions to these sections: from the 'Título' instruction to the 'Título*' field, from the 'Descripción y evidencia' instruction to the 'Descripción*' and 'Evidencia' fields, and from the final instruction to the 'Registrar caso' button.

Título*

Ingrese...

Descripción*

Desríbenos el paso a paso de lo ocurrido, menciona a las personas o sistemas involucrados de la forma más detallada posible para atender tu solicitud sin contratiempos.

Evidencia

Soltar los archivos aquí o haga clic para seleccionar archivos

¡No olvides los adjuntos! sumar capturas de pantalla, mensajes de error o correos de respaldo hace una gran diferencia para nuestro equipo técnico. ¡Entre más detalles nos des, más rápido podremos ayudarte!

Registrar caso

3

Haz seguimiento
a tu caso

Hacer seguimiento a tu solicitud

- Campana de notificaciones 🔔 : te avisa cuando hay novedades en tus tickets (respuestas, cambios de estado, etc.). Da clic para ver el detalle.
- Mis Tickets: en la parte superior de la página encontrarás el botón Mis Tickets, que te lleva al listado completo de todas tus solicitudes. También puedes ver tus Tickets desde la pagina principal.

Lista de Tickets

Mis Tickets Tickets de la Compañía

Todos los Tickets Tickets Abiertos Tickets Cerrados

Buscar por título o número de ticket Exportar

Ticket Número	Título	Estado	Creado
2026082810000027	Solicitud de permiso de acceso a carpeta comparti...	nuevo	28/08/2026 - 10:57
2026082810000018	Solicitud de instalación de software para labores a...	nuevo	28/08/2026 - 10:56
2026082710000011	Error en auto registro	nuevo	27/08/2026 - 15:46

3

Hacer seguimiento a tu solicitud

- **Panel izquierdo:** Encuentras el encabezado, el historial de interacciones.
- **Panel derecho:** datos clave de tu solicitud: estado, número de ticket, tipo, servicio, proceso, actividad y la descripción que registraste. Puedes responder al correo e imprimir el ticket

Solicitud de instalación de software para labores académicas

Solicitud de instalación de software para labores académicas

Buenas, soy docente de ingeniería y quisiera consultar si es posible instalar un software en mi computador para apoyar unas actividades académicas. Ya lo he usado antes en otros equipos de la universidad. Quedo atento a si es viable y qué pasos debo seguir.

Creado: 28/08/2026 - 11:16

Asunto*

Re: Solicitud de instalación de software para labores académicas

Asunto para un nuevo artículo.

Mensaje*

Formato | **Fuente** | **Tamaño**

Responder a Este Ticket

Imprimir Ticket

Estado
nuevo

Ticket Número
2026082810000018

Tipo
Requerimiento

Servicio
Software y Programas de
Cómputo::Software, programas y
complementos::Licenciamiento y
complementos

Proceso
DTI Servir-T

Actividad
Evaluación

Descripción
Requiero la instalación de un programa
específico en mi equipo institucional para el
desarrollo de mis actividades académicas.
Quedo atento a los pasos a seguir para
coordinar la instalación

¿Tienes dudas?

Puedes comunicarte con nosotros de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

- Teléfono: (+57) 601 320 8320
- Extensión: 5555

