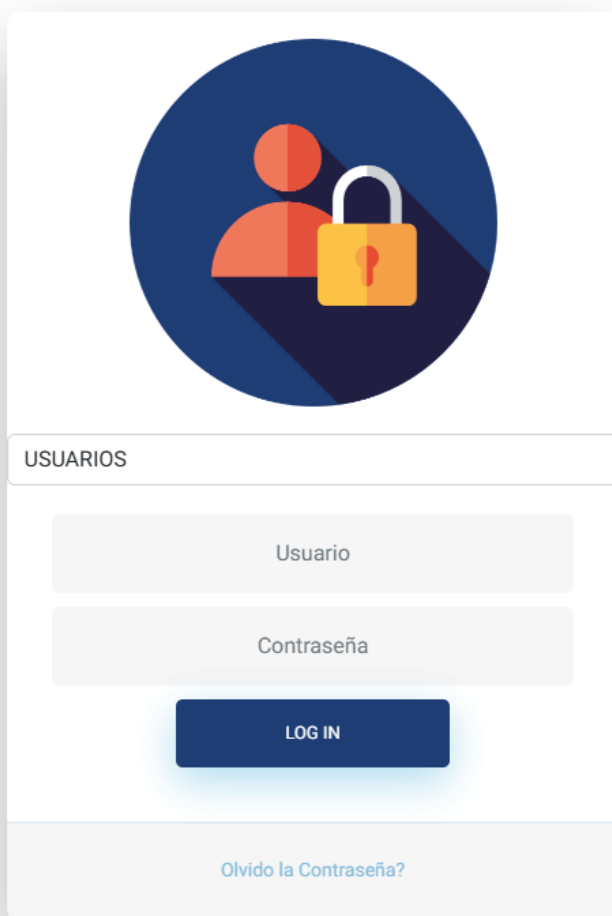


Uso de plataforma para realizar solicitudes a la oficina de Comunicaciones Comfamiliar de Nariño

En cumpliendo con la NTC-ISO 9001 de 2015 en el numeral 7.4 y los requisitos del Sistema Integrado de gestión. Se informa a todas las áreas de la Corporación que se encuentra habilitada la Mesa de Ayuda para la oficina de comunicaciones, la cual será el único medio válido para ejecutar los procesos. El sistema está disponible en la dirección url <https://apps.-comfamiliarnarino.com/Comunicaciones/#/login> o por medio de la sección herramientas del sitio web corporativo, en el botón solicitud comunicaciones. (Figura 1).

Mesa de Ayuda - Comunicaciones

Oficina de Comunicaciones



USUARIOS

Usuario

Contraseña

LOG IN

[Olvido la Contraseña?](#)

Figura 1

Se debe diligenciar el formulario de manera completa. Por favor lea y conteste de forma detallada las preguntas del formulario del ticket de solicitud

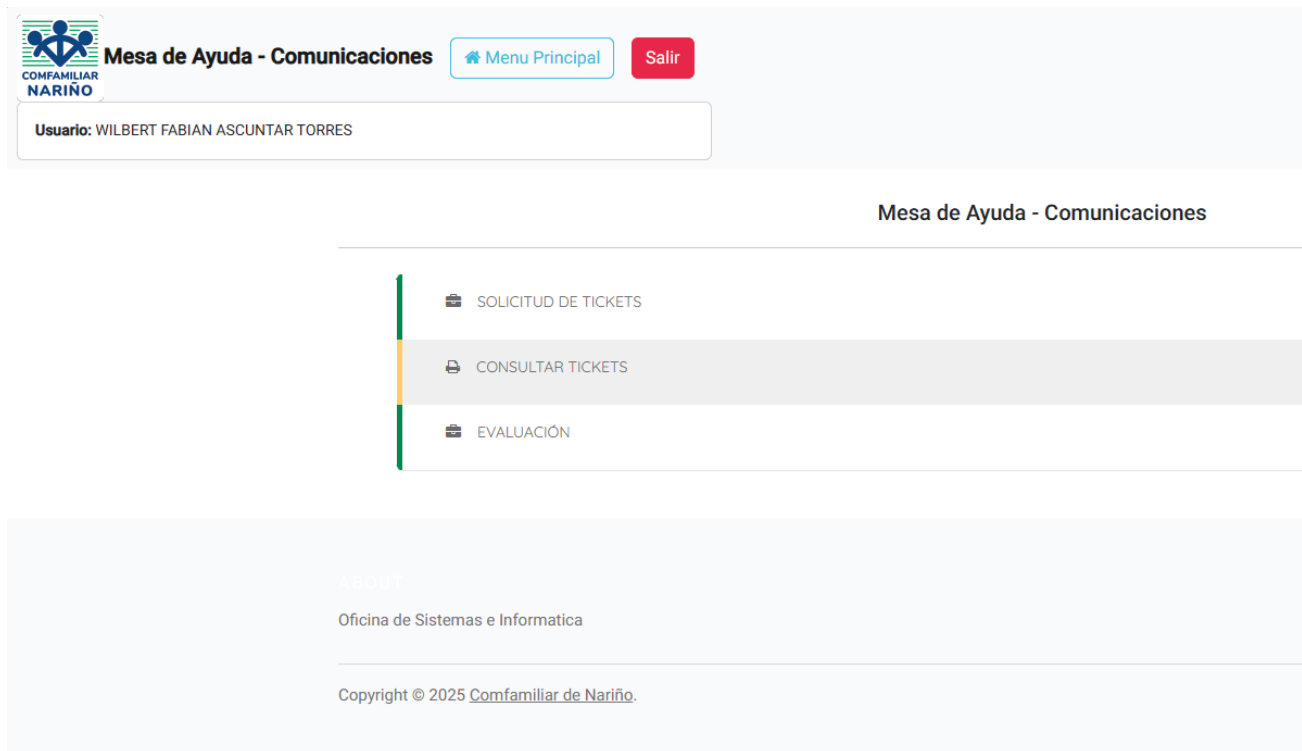


Figura 2

Si va a realizar una solicitud de ticket ingrese en:

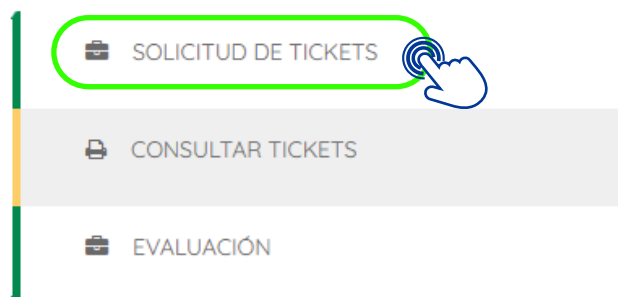


Figura 3

Solicitud de difusión de comunicaciones

En esta sección se realizan las solicitudes de difusión de comunicaciones que requiere cada dependencia, generando el ticket correspondiente.

Las solicitudes pueden ser para generar CUBRIMIENTO DE EVENTOS, DIFUSIÓN, MATERIAL PUBLICITARIO.

Hola, ¿cómo podemos ayudar?

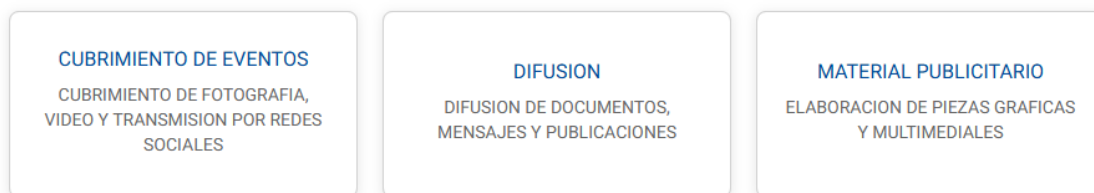


Figura 3

Seleccione cualquiera de las opciones y diligencie los campos del formulario de manera completa y detallada, favor incluir toda la información necesaria, además subir los soportes necesarios si se requiere, ya que el cumplimiento de su solicitud depende de la información diligenciada en el mismo, de lo contrario su solicitud será rechazará, recuerde que todos los campos que tienen un asterisco, son obligatorios. (Figura 4)

The image is a screenshot of a web form titled 'Asignar Tickets'. It has a green border. The form contains several sections with labels and input fields. The 'Usuario*' section has a text box with '98399314' and a label 'WILBERT FABIAN ASCUNTAR TORRES'. The 'Dependencia que solicita el servicio*' section has a dropdown menu with 'Buscar dependencia...' and 'Seleccione!'. The 'Nivel de Importancia*' section has a dropdown menu with 'Seleccione!'. The 'Telefono o Celular' section has a text box with 'Celular o Telefono'. The 'Correo*' section has a text box with 'Correo a enviar respuesta'. The 'Lugar*' section has a text box with 'lugar a atender'. The 'Aspecto a comunicar*' section has a text box with '¿Que comunica?'. The 'Descripción y objetivo de la comunicación*' section has a text box with 'Describe para qué es su solicitud'. The '¿Como se difunde el mensaje o información*' section has a list of checkboxes: AUDIO (RADIO - PODCAST - SPOTIFY - PRESENTACION), CICON, CORREO CORPORATIVO, PAGINAS WEB, PANTALLAS - VALLAS, PRENSA, PUBLICIDAD IMPRESA O DIGITAL, REDES SOCIALES - DISEÑO, TELEVISION, and VIDEO. The '¿A quien va dirigida la comunicación?' section has a list of checkboxes: Proveedores, Publico en General, Seccional Ipiales, Seccional Pasto, Seccional Tumaco, Trabajadores Afiliados de Comfamiliar, and Trabajadores de Comfamiliar. The 'Tipo de comunicación*' section has a list of checkboxes: Externa and Interna. The 'Fecha de Publicación*' section has a text box with 'dd/mm/aaaa'. The 'Cantidad a imprimir' section has a text box with 'lugar a atender'. At the bottom right, there is a 'Guardar' button and a hand icon pointing to it.

Figura 4

Cuando termine de diligenciar y envíe el formulario, recibirá una notificación exitosa de envío con un número de radicado con el cual puede consultar el ticket volviendo a la página inicial (figura 5).

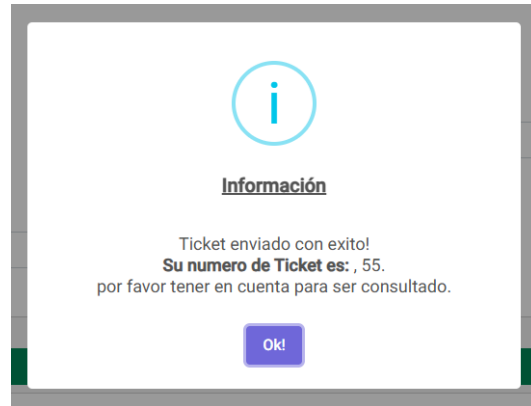


Figura 5

Así mismo mediante un aviso en pantalla se le notificará si desea subir soportes necesarios para la creación del ticket, en estos se incluyen imágenes, documentos etc (figura 6)

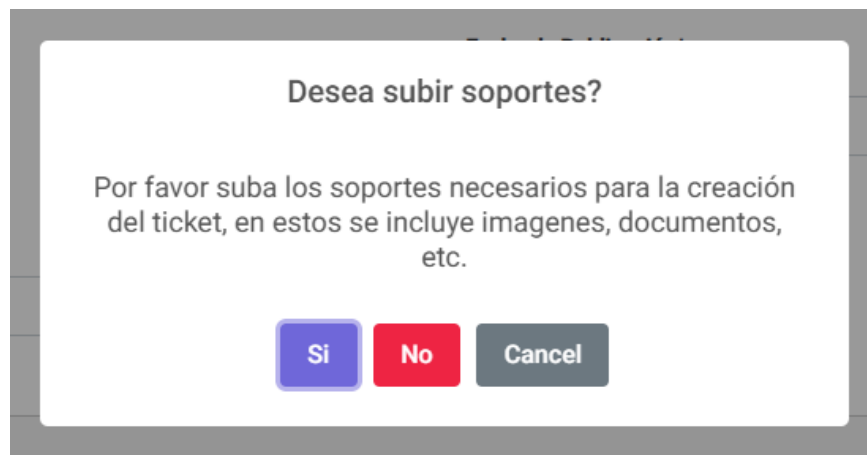


Figura 6

Una vez realizada la solicitud, usted podrá consultar en la sección “Consultar Tickets” de la mesa de ayuda, con el número de radicado, igualmente puede revisar en su correo la confirmación del envío del requerimiento (Figura 7).

Consultar Tickets Enviados

Ingrese la información requerida

Consulte su Ticket

Busca tu ticket

55

#	Aplicativo	Importancia	Fecha	Enviado por
55	MATERIAL PUBLICITARIO	NORMAL	2025-09-01 - 09:32:39	WILBERT FABIAN ASCUNTAR TORRES

URL	Detalle	Soportes
	Lanzamiento nueva plataforma mesa de ayuda	Soportes

Figura 7

Finalmente una vez aprobado y finalizado el proceso debe realizar la “Evaluación del Servicio” (Figura 8)

Tickets a Evaluar

Ingrese la información requerida

Mis Tickets Pendientes a Evaluar

#	Ticket	Estado	Respuesta	Ver Soportes	Acción
---	--------	--------	-----------	--------------	--------

Figura 8

Registro de modificación

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
1	6/12/2019	Creación del Documento	
2	21/04/2023	Documento	Se actualiza el contenido del instructivo por la unificación de procedimientos en una sola solicitud
3	08/10/2025	Documento	Se actualiza el documento a la nueva mesa de ayuda

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maria Constanza Hoyos Ordoñez	Liliana Buitrago Sanchez	Diego Blanco Perez
Profesional de Sección de Comunicaciones y Publicidad	Coordinadora de Desarrollo Organizacional	Director Administrativo