



PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Trabajando por un
PERÚ LIMPIO, PERÚ NATURAL
y **PERÚ INCLUSIVO**

SIGESTI



REGISTRO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES

EL PERÚ PRIMERO

A man with short brown hair and a beard, wearing a white dress shirt and a black tie, is shown from the chest up. He has a thoughtful expression, with his hand resting on his chin. Three white, hand-drawn thought bubbles trail from his head towards the top right. The largest bubble contains the text '¿Para que es el uso del SIGESTI?'. The background is a dark blue, textured surface.

**¿Para que es el uso
del SIGESTI?**



PERÚ

Ministerio
del Ambiente

EL SIGESTI

Gestiona las solicitudes de
soporte de OTIC realizadas
por los colaboradores del
Minam





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

www.minam.gob.pe

**¿Para qué
nos sirve?**



- **Registrar las solicitudes de atención, ante cualquier incidente o requerimiento técnico, en el que requieras ayuda de nuestro equipo de OTIC**
- **Verificar el estado y seguimiento de tu solicitud.**
- **Calificar el servicio brindado por OTIC**





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

www.minam.gob.pe

**¿Qué beneficios nos
brinda el SIGESTI?**



- ▶ Tener un único canal de atención que nos permita ser más eficientes.
- ▶ Contar con información en tiempo real del estado de tu requerimiento.
- ▶ Contribuir a la calidad de atención de la OTIC gracias a tu evaluación y comentarios



**¿Cómo funciona
el SIGESTI?**



Paso 1:
Acceder al link del
aplicativo SIGESTI





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

www.minam.gob.pe



<https://sigesti.minam.gob.pe/>

EL PERÚ PRIMERO

Paso 2: Acceder al SIGESTI

<https://sigesti.minam>



El usuario y contraseña son las mismas de acceso a su ecodoc

**Después de
colocar tu usuario,
contraseña y
responder la
pregunta, dale clic
en ingresar**

Ingresa tu usuario 

sgarcia

Ingresa tu contraseña 

.....

Ingresa el número correcto

Pregunta: $9 \times 5 =$ 45

 Ingresar

Si no tiene acceso, haga click [AQUÍ.](#)
(sigesti@minam.gob.pe)



PERÚ

Ministerio
del Ambiente

www.minam.gob.pe

Al ingresar, visualizarás la interfaz principal

PERÚ

Ministerio
del Ambiente

GABRIELA ELIZABETH VELA VALENZUELA ▾

Inicio

Registro >

Ayuda >

«

SIGESTI - SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN MINAM

Inicio >

Listado de Requerimientos registrados

Registro

Registro de Servicios

SOLICITANTE:

VELA VALENZUELA GABRIELA ELIZABETH

DNI:

42399663

CUENTA USUARIO:

NOMBRE PC:

DESCRIPCIÓN DE EQUIPO:

IP:

EMAIL:

@minam.gob.pe

ASUNTO: *

DETALLE: *

ARCHIVO:

Archivos en word (.doc), Excel (.xls), PDF (.pdf) o Imagen (jpg o JPEG)

Tamaño máximo de Archivo: 1 Mb

Seleccionar archivo

No se eligió archivo

Registrar

Listado Servicios

EL PERÚ PRIMERO

Paso 3: Registrar una solicitud de atención





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

www.minam.gob.pe



Ministerio
del Ambiente

Inicio

Registro

Ayuda

Listado de Requerimientos registrados

Registro

Hardware de PC

Software de PC

Registro de Servicios

SOLICITANTE: VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA

DNI: 07616384

CUENTA USUARIO:

NOMBRE PC: PC-2K19091422

DESCRIPCIÓN DE
EQUIPO:

IP: 172.30.10.129

EMAIL: @minam.gob.pe

ASUNTO: * NO PUEDO ACCEDER AL ECODOC

DETALLE: * BUENOS DÍAS, SE REQUIERO EL APOYÓ PARA ACCEDER AL ECODOC, ME INDICA CLAVE INCORRECTA.

ARCHIVO: Archivos en word (.doc), Excel (.xls), PDF (.pdf) o imagen (jpg o JPEG)

Tamaño máximo de Archivo: 1 Mb

Choose File No file chosen

Registrar

Listado Servicios

1 Ingresar el asunto de la solicitud

2 Ingresar el detalle de la solicitud de atención

3 Clic en el boton registrar

4 Su solicitud fue registrada

EL PERÚ PRIMERO

Paso 4: Seguimiento a una solicitud de atención

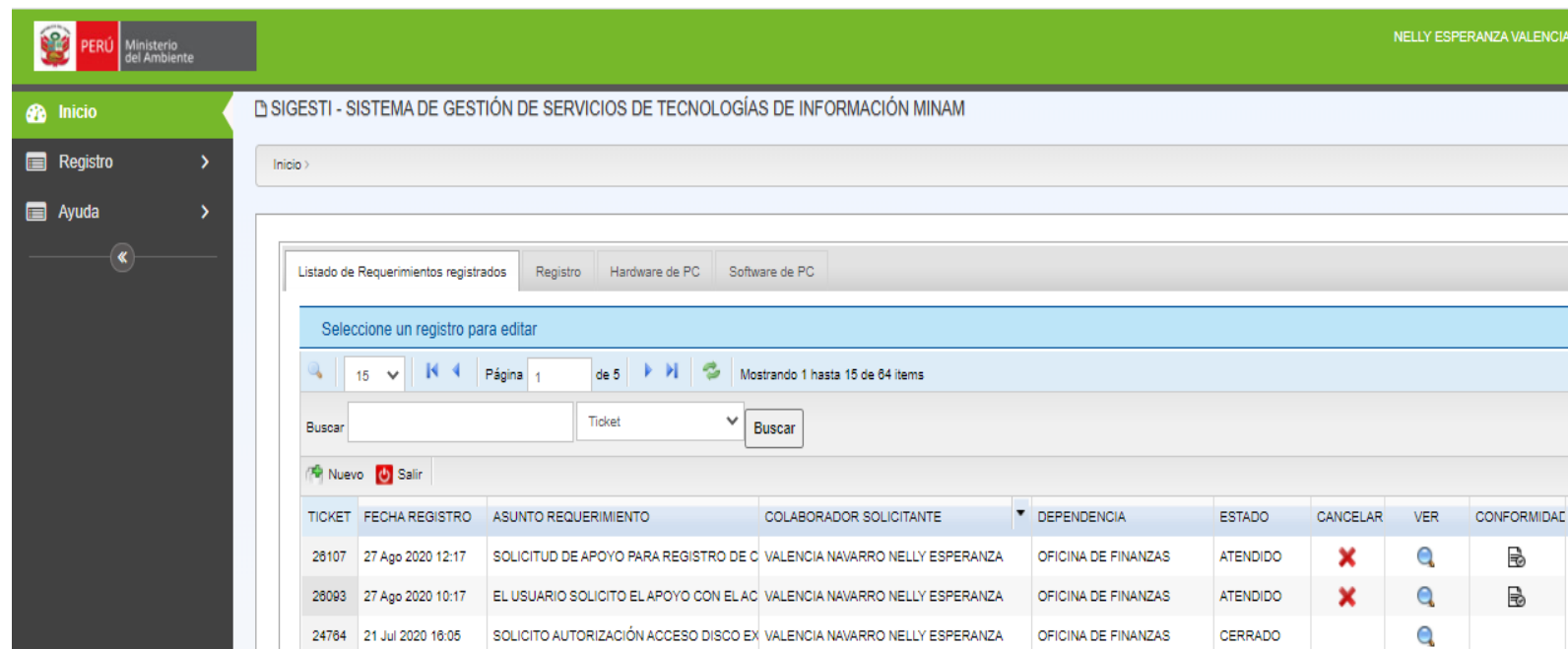


1

Haz clic en el
listado de
requerimientos
registrados

2

Haz clic en el
icono en forma de
lupa



The screenshot shows the SIGESTI - SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN MINAM interface. The user is logged in as NELLY ESPERANZA VALENCIA. The left sidebar contains links for Inicio, Registro, and Ayuda. The main content area displays a list of registered requirements under the heading 'Listado de Requerimientos registrados'. The list includes columns for Ticket, Fecha Registro, Asunto Requerimiento, Colaborador Solicitante, Dependencia, Estado, Cancelar, Ver, and Conformidad. A search bar with a magnifying glass icon is visible above the table.

TICKET	FECHA REGISTRO	ASUNTO REQUERIMIENTO	COLABORADOR SOLICITANTE	DEPENDENCIA	ESTADO	CANCELAR	VER	CONFORMIDAD
26107	27 Ago 2020 12:17	SOLICITUD DE APOYO PARA REGISTRO DE C	VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA	OFICINA DE FINANZAS	ATENDIDO	X		
26093	27 Ago 2020 10:17	EL USUARIO SOLICITO EL APOYO CON EL AC	VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA	OFICINA DE FINANZAS	ATENDIDO	X		
24764	21 Jul 2020 16:05	SOLICITO AUTORIZACIÓN ACCESO DISCO EX	VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA	OFICINA DE FINANZAS	CERRADO			

Se visualiza la
traza o historial
desde que
realizas la
solicitud hasta
su atención

Historial de Servicio Hardware de PC Software de PC Historial General

SOLICITANTE: VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA

OFICINA: OFICINA DE FINANZAS

FECHA DE REGISTRO: 2020-08-27

ASUNTO: SOLICITUD DE APOYO PARA REGISTRO DE CUENTAS CONTABLES (PLAN DE CUENTAS) MÓDULO DE CONTABILIDAD (SIGFYS)

DETALLE: SOLICITUD DE APOYO PARA REGISTRO DE CUENTAS CONTABLES (PLAN DE CUENTAS) MÓDULO DE CONTABILIDAD (SIGFYS)

MODO REGISTRO: POR CORREO ELECTRÓNICO

27 JUEVES
AGOSTO
VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA

ASIGNADO
12:18:06

27 JUEVES
AGOSTO
OLIVARES SANTOS ARNALDO LENIN

APERTURADO
12:17:25

EN ATENCION
20:36:14

Paso 5: Calificación a una solicitud de atención



1

Haz clic en el
listado de
requerimientos
registrados

2

Haz clic en el
icono en forma de
documento,
ubicado debajo de
la columna
conformidad

Ministerio del Ambiente

NELLY ESPERANZA VALENCIA

SIGESTI - SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN MINAM

Inicio >

Listado de Requerimientos registrados

Registro Hardware de PC Software de PC

Seleccione un registro para editar

15 ▼ | < < < | Página 1 de 5 | > > > | Mostrando 1 hasta 15 de 64 items

Buscar [] Ticket ▼ Buscar

Nuevo Salir

TICKET	FECHA REGISTRO	ASUNTO REQUERIMIENTO	COLABORADOR SOLICITANTE	DEPENDENCIA	ESTADO	CANCELAR	VER	CONFORMIDAD
26107	27 Ago 2020 12:17	SOLICITUD DE APOYO PARA REGISTRO DE C	VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA	OFICINA DE FINANZAS	ATENDIDO	✗	🔍	📄
26093	27 Ago 2020 10:17	EL USUARIO SOLICITO EL APOYO CON EL AC	VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA	OFICINA DE FINANZAS	ATENDIDO	✗	🔍	📄
24764	21 Jul 2020 16:05	SOLICITO AUTORIZACIÓN ACCESO DISCO EX	VALENCIA NAVARRO NELLY ESPERANZA	OFICINA DE FINANZAS	CERRADO		🔍	

1

Seleccionar las
estrellitas de
acuerdo a su
criterio

2

Clic en la
opción grabar

Cerrar

Conformidad de Atención

Registro de Información

SOLICITANTE:

VELA VALENZUELA GABRIELA ELIZABETH

OFICINA:

DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

FECHA DE REGISTRO:

2020-09-02

ASUNTO:

EL USUARIO SOLICITO EL APOYO PARA EL ACCESO A ANYDESK

DETALLE:

EL USUARIO SOLICITO EL APOYO PARA EL ACCESO A ANYDESK

¿CONFORMIDAD?: *

¿Es conforme la atención recibida por OTIC? ☒ SI ☐ NO

DETALLE: *

Realizar Encuesta

PREGUNTA N° 1:

¿Cómo califica el tiempo de respuesta para atender sus solicitudes?

PREGUNTA N° 2:

¿Como calificaría el trato de los técnicos o especialistas en la atención de sus solicitudes, da una imagen de honestidad y confianza?

PREGUNTA N° 3:

Desde su punto de vista, ¿cómo evaluaría el grado de conocimiento y experiencia de nuestros técnicos y especialistas?

PREGUNTA N° 4:

¿Qué grado de disposición nota usted en el personal de la OTIC en atender sus solicitudes de servicio?

Grabar

Cancelar





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Trabajando por un
PERÚ LIMPIO,
PERÚ NATURAL
PERÚ INCLUSIVO^y