



Comunicado



Usuarios que interactúan con RUNT Atención de solicitudes en Remedy Comunicado 006 - junio 7 de 2023

Queremos anunciarles que estamos trabajando para mejorar nuestros tiempos de atención y en este propósito necesitamos de la ayuda de todos. A partir de la fecha el tiempo para el cargue de soportes en la herramienta Remedy debe ser de inmediato a la generación del ticket.

Daremos un tiempo máximo de diez (10) minutos para que puedan adjuntar los soportes y el ticket pueda ser escalado adecuadamente. Cumplido el tiempo y si los soportes no fueron anexados, el ticket se cerrará por falta de soportes y la entidad deberá generar un nuevo ticket.

¿Cómo generar tickets sin necesidad de llamar al Centro de Contacto?

Recordemos que cada entidad puede generar sus propios tickets a través de la herramienta Remedy.



El ingreso se realiza a través de la página web de RUNT <https://www.runt.gov.co/> seleccionando el tipo de actor al que pertenecen y buscando el icono **Mesa de servicio Remedy**.

Conviertan la matriz de tipificación en su aliado

Cada actor cuenta con una matriz de tipificación que describe los requisitos necesarios para realizar un ticket de manera exitosa.

Instructivos y manuales

En esta sección podrá encontrar instructivos que lo guiarán en cada uno de los procesos para una mejor interacción con el RUNT.

[Ir al listado >](#)

En la nueva página web RUNT <https://www.runt.gov.co/> seleccionando el tipo de actor al que pertenecen y buscando la opción ***Instructivos y manuales*** encuentran la Matriz de tipificación en la que pueden verificar la tipificación (hay una breve descripción de la misma con el fin de poder determinar la tipificación que aplica según el caso) y los soportes a adjuntar.

¡Es una gran guía!

Para cualquier información adicional favor comunicarse con nuestro Centro de Contacto:

Línea nacional: 01 8000 93 00 60

Línea en Bogotá: 6014232221

Concesión RUNT 2.0 S.A.S.
Av. Calle 26 #59-41/65
Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura (CCI)
PBX: (+57) 601 587 0400 Bogotá D.C. – Colombia.
Centro de contacto: 018000930060
www.runt.gov.co



Concesión RUNT
Av. calle 26 N°59-41, Bogotá,

[Unsubscribe](#)