

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Determinar y definir conductos para atender los problemas de los usuarios que adquirieron el servicio de prestación de emisión de documentos electrónicos (facturación, nomina, entre otros) y soporte del Software SysCafé por medio de los canales que se tienen habilitados para satisfacer las necesidades según el acuerdo de nivel de servicio.

2. ALCANCE

Se definen estrategias y mecanismos para la gestión de los problemas, abarca los canales de atención, registro, clasificación, priorización/cumplimiento, escalación (dado el caso) y cierre del problema.

3. RESPONSABLES

Responsable por el mantenimiento y control de este procedimiento:

Líder de soporte técnico

Responsable por la ejecución de este procedimiento:

Área de soporte técnico

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Agenda: herramienta que consolida la información sobre los servicios de soporte prestados a los usuarios en un periodo específico. Permite filtrar por actividad, funcionario, empresa licenciada, entre otros, y facilita la exportación de datos a Excel.

Analista de soporte técnico: encargado de gestionar y resolver casos técnicos complejos derivados del soporte express, así como aquellos que se reciben a través de otros canales, con el objetivo de garantizar la correcta solución de incidencias y problemas de tipo técnico del software SysCafé.

Aplicativo de acceso remoto: software privado de fácil acceso que permite conectarse de manera remota a otro equipo, desempeñando un papel relevante como el canal de atención más utilizado para la asistencia al usuario de forma virtual.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 2 de 12

Auto agendamiento: funcionalidad del portal de soporte técnico SysCafé que permite a los usuarios registrar directamente sus solicitudes, incidencias o problemas. Estas solicitudes se integran automáticamente en el listado de espera del CRM Licencias para su posterior atención.

Cierre por notificación: opción utilizada cuando se ha intentado contactar al usuario en varias ocasiones sin éxito. En estos casos, se envía un mensaje a través de WhatsApp o correo electrónico para informarle sobre la gestión realizada.

Consultor de soporte técnico: personal capacitado y con experiencia en el manejo del software SysCafé, encargado de brindar apoyo al servicio de soporte técnico.

CRM - Licencias: plataforma que registra todas las actividades realizadas con el usuario, presentando resultados obtenidos y proporcionando evidencia de las acciones llevadas a cabo por los funcionarios del área.

Cronograma: herramienta del CRM licencias que permite visualizar las actividades asignadas a cada funcionario para el día seleccionado.

Felicitación: manifestación de agradecimiento o satisfacción expresada por un usuario en reconocimiento a los servicios recibidos.

Incidente: evento que afecta levemente el servicio y que puede ser resuelto dentro del desarrollo normal del soporte convencional.

Petición: solicitud realizada por un usuario licenciado para obtener información u orientación relacionada con los servicios ofrecidos, ya sea en áreas técnicas, atención al usuario, desarrollo de software, entre otros.

Problema: inconveniente que impacta de manera individual o masiva el servicio del usuario.

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción por parte de un usuario respecto a la conducta o actuación de un funcionario de la empresa en el desarrollo de sus funciones.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 3 de 12

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción por parte de un usuario sobre el incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los servicios ofrecidos por la empresa.

Requerimiento: solicitud realizada por un usuario externo que implica cambios en procesos del software, diseño de nuevos formatos o desarrollo de nuevas funcionalidades.

Solicitud: petición que no impacta directamente el servicio, relacionada con la gestión operativa o aclaración de dudas sobre procesos del software.

Soporte convencional: categoría de servicio de soporte técnico que abarca actividades como soporte express y serial/contraclave. Esta tipificación incluye la atención de solicitudes, incidencias y problemas dentro del servicio de soporte técnico.

Sugerencia: propuesta formulada por un usuario o empresa para mejorar los servicios de la entidad, ya sea en aspectos técnicos del software, servicio, entre otros.

Ticket de servicio: número único de radicado asignado a cada caso de servicio para registrar, rastrear su progreso y trazabilidad, facilitando el control y seguimiento de pendientes en la gestión del soporte técnico.

Usuario básico: categoría de usuario definida por la alta dirección, identificada en el listado de espera del CRM Licencias con color negro.

Usuario preferencial: categoría de usuario definida por la alta dirección, identificada en el listado de espera del CRM Licencias con color azul.

Usuario prioritario: categoría de usuario definida por la alta dirección, identificada en el listado de espera del CRM Licencias con color verde.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 4 de 12

5. POLÍTICAS

- Tener habilitados los canales de atención para atención de problemas.
- Realizar el registro, seguimiento, gestión y solución de los problemas reportados por los usuarios.
- Escalar los problemas que no sean resueltos al mentor y/o analista de soporte técnico para que sea canalizado y de acuerdo al grado de complejidad, si amerita, sea escalado al área correspondiente.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 5 de 12

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1. CANALES DE ATENCIÓN Y REGISTRO

La captación del problema reportado por el usuario se registra en el aplicativo CRM licencias. Los canales de recepción son los siguientes:

1. Registro desde el portal de soporte técnico – Auto agendamiento.
2. Chat virtual (Bot).
3. De manera presencial (poco usual).

Auto agendamiento - Registro desde el portal de soporte técnico

Este medio de atención permite que el usuario licenciado, desde el portal de soporte técnico pueda auto agendarse, es decir, tiene la opción de registrarse seleccionando unos campos (contacto, No. telefónico, motivo del soporte), finalmente se registra y queda automáticamente en un listado de espera, el cual, se ve reflejado en el aplicativo CRM licencias, donde posteriormente de acuerdo a los tiempos estimados de atención al usuario un consultor de soporte técnico estará efectuando la devolución de la llamada.

Chat virtual (Bot)

Herramienta diseñada mediante un sistema automatizado de inteligencia artificial para interactuar con los usuarios a través de un chat. Su objetivo es gestionar la eficiencia y mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Para acceder, debe dirigirse a la página web "syscafe.com", donde encontrará la opción para ser dirigido directamente al chat para la apertura de la conversación.

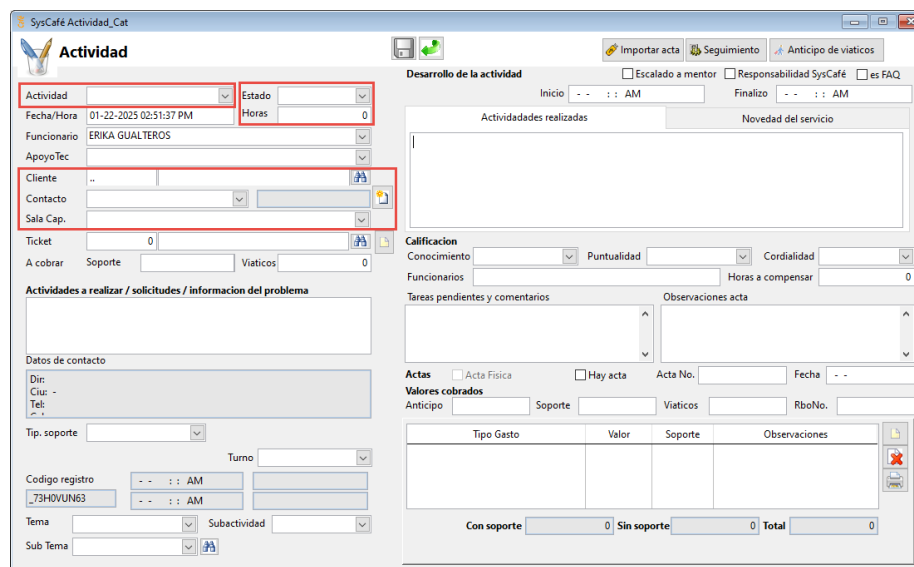
Presencial (cuando el usuario viene a las instalaciones de SysCafé)

Cuando el usuario reporta el problema de forma presencial, es recibido por un funcionario del Área de soporte técnico, según el caso, se hará el registro de la actividad asignando a un funcionario de soporte técnico según la disponibilidad del usuario y cronograma de soporte para la debida atención.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 6 de 12



Se registra el tipo de actividad, según el caso.

Se debe ingresar la información del usuario, contacto de la licencia, validar lugar de la prestación del servicio que puede ser: en las instalaciones del usuario, instalaciones de SysCafé o de manera virtual, y detallar el motivo del problema.

Si la actividad se gestiona y/o soluciona a entera satisfacción del usuario se realiza el cierre de la actividad, de lo contrario, se ejecuta proceso de registro de seguimiento hasta su entrega de mejora final al usuario.

Seguimiento

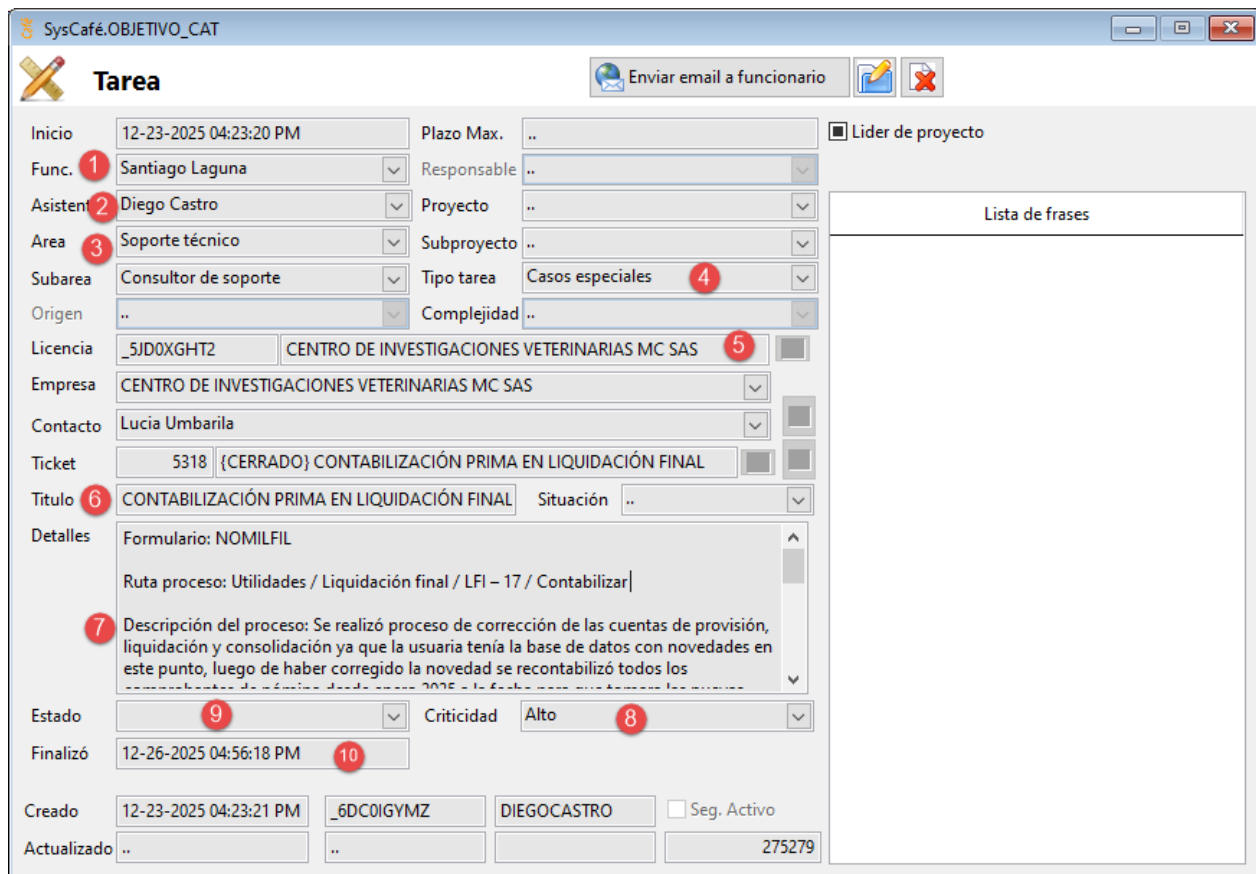
Si algún proceso queda pendiente con el usuario, el consultor de soporte técnico debe crear un registro de seguimiento para continuar con el proceso posterior al desarrollo del respectivo análisis o de haber escalado el problema al área de desarrollo.

Al crear el seguimiento, el consultor de soporte técnico debe ingresar la información del requerimiento o pendiente. Esta actividad se asigna al mentor y/o analista de soporte técnico, quienes validan, y de ser necesario, proceden a elevarlo al área de desarrollo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 7 de 12



The screenshot shows the 'Tarea' (Task) form in the SysCafé.OBJETIVO_CAT application. The form contains the following fields and annotations:

- Inicio:** 12-23-2025 04:23:20 PM
- Func.:** 1. Santiago Laguna
- Asistent:** 2. Diego Castro
- Area:** 3. Soporte técnico
- Subarea:** Consultor de soporte
- Origen:** ..
- Licencia:** _5JD0XGHT2
- Empresa:** CENTRO DE INVESTIGACIONES VETERINARIAS MC SAS
- Contacto:** Lucia Umbarila
- Ticket:** 5318 {CERRADO} CONTABILIZACIÓN PRIMA EN LIQUIDACIÓN FINAL
- Título:** 6. CONTABILIZACIÓN PRIMA EN LIQUIDACIÓN FINAL
- Detalles:**
 - Formulario: NOMILFIL
 - Ruta proceso: Utilidades / Liquidación final / LFI - 17 / Contabilizar
 - 7. Descripción del proceso: Se realizó proceso de corrección de las cuentas de provisión, liquidación y consolidación ya que la usuaria tenía la base de datos con novedades en este punto, luego de haber corregido la novedad se recontabilizó todos los...
- Estado:** 9. [dropdown]
- Criticidad:** 8. Alto
- Finalizó:** 10. 12-26-2025 04:56:18 PM
- Creado:** 12-23-2025 04:23:21 PM, _6DC0IGYMZ, DIEGOCASTRO
- Actualizado:** .., .., ..

La herramienta del seguimiento está estructurada de la siguiente manera:

- 1. Funcionario:** se relaciona al funcionario encargado de gestionar, tramitar y dar respuesta a la solicitud relacionada con el seguimiento, que ha sido elevada por el asistente de seguimiento.
- 2. Asistente:** se define al asistente como el funcionario encargado de elevar el requerimiento, es decir, quien realiza la solicitud al funcionario responsable de tratar y gestionar el caso. Además, el asistente estará atento a la respuesta emitida por dicho funcionario, con el fin de gestionar posteriormente la solución de la solicitud, incidente o problema del usuario.
- 3. Área:** esta clasificación identifica el área encargada de gestionar el problema. Se clasifica de la siguiente manera:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 8 de 12

Área de soporte técnico: se aplica cuando el problema reportado por el usuario no requiere escalación al área de desarrollo, permitiendo al consultor de soporte técnico ofrecer una respuesta efectiva directamente al usuario.

Cuando se asigna el problema al Área de soporte técnico, se pueden utilizar las siguientes opciones, de acuerdo al caso:

 **Tareas y seguimientos**

Área	Soporte técnico	Tareas		Cliente
Subarea		Estado	Calificación de servicio	Impre
Func.		Proyecto	Casos especiales	labr
Asist.		Mentor	Correo soporte	tado
			Implementacion	
			PQRSF Soporte	spec
			Seg. a la venta soporte	
			Soporte especial	

Id	No. Ticket	A	Criticidad	Tipo tarea

Área de investigación y desarrollo: esta área se involucra cuando el problema reportado por el usuario requiere un análisis específico del software para que el personal de soporte técnico pueda proporcionar una respuesta dentro de los tiempos de respuesta establecidos por el área correspondiente.

Cuando se recurre al área de desarrollo, inicialmente se utiliza el estado de "Desarrollo de Requerimientos". Posteriormente, tras la revisión realizada por el responsable del área de desarrollo, este procede a la asignación correspondiente, clasificando el caso como Solicitud/Requerimiento, Incidencia o Problema, según corresponda.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 9 de 12

 **Tareas y seguimientos**

Área	Inv. Y Desarrollo de Software	Tareas	
Subarea		Estado	Analisis Normatividad
Func.		Proyecto	Asesoría
Asist.		Mentor	Desarrollo requerimientos
			Documentación I&D
			Evaluación
			G7
			Incidente *
			Investigación
			Manuales
			PQRSF - Desarrollo
			Problema
			Revisión I&D
			Solicitud/Requerimiento
			Solicitudes Web
			Sugerencias
			Videos

Id	No. Ticket	A	Criticidad	Tipo tarea

- Tipo de tarea:** se debe especificar el tipo de tarea en función del área seleccionada.
- Empresa:** se debe registrar el nombre de la licencia del usuario junto con el nombre del contacto responsable de proporcionar la información relacionada con el problema reportado.
- Título:** se relaciona breve resumen del tema del problema, que describe el asunto de la petición.
- Detalle:** el consultor de soporte técnico debe tener en cuenta las siguientes instrucciones para su registro:

Formulario: identificar la ventana, proceso, informe o comprobante del sistema donde se presenta la novedad.

Descripción del proceso: detallar la novedad reportada por el usuario para que el mentor o el área de desarrollo puedan analizar el caso y proporcionar una respuesta efectiva.

Ruta de la base de datos de prueba: ubicación de la base de datos de prueba para que el mentor o el área de desarrollo puedan validar la información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 10 de 12

Nombre de la base de datos de prueba: nombre de la copia de seguridad de prueba que identifica a la empresa.

8. **Criticidad:** clasificación asignada al problema para que el área de desarrollo pueda priorizar y procesar el caso de manera efectiva.
9. **Estado:** estado del seguimiento del caso, por ejemplo: asignado, en seguimiento, en indagación, en estudio, etc., según corresponda.
10. **Próximo seguimiento:** fecha y hora programadas para el siguiente seguimiento, con el fin de dar continuidad al caso.

Nota: en caso de que queden pendientes de parte de SysCafé con el usuario, se generará un ticket para asegurar la trazabilidad del caso hasta su resolución, (Para más detalles sobre este proceso, se puede remitir al numeral 6.7 de la guía de gestión de servicio).

Habiéndose escalado el caso al área encargada, el consultor de soporte debe, dentro de los próximos 30 días (siguientes a la fecha de escalamiento), realizar, por lo menos, 2 registros de seguimiento en donde informe al usuario el estado del caso; desarrollando el primer contacto después de haber transcurrido 15 días desde la fecha de escalamiento. Si la respuesta estuvo en menor tiempo, se procede a informar al usuario con antelación.

Por otra parte, en los casos correspondientes a usuarios de los aliados comerciales, cuando un funcionario de soporte haya escalado el caso al área encargada y exista algún pendiente, se notificará el estado del requerimiento al aliado comercial responsable de atender al usuario.

6.2. CLASIFICACIÓN

Los problemas registrados en el listado de espera se clasifican en categoría Alto.

6.3 PRIORIZACIÓN/CUMPLIMIENTO

De acuerdo con la urgencia e impacto en el desarrollo de las labores de la entidad, se priorizan los casos según el tipo de usuario y el tipo de soporte requerido:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 11 de 12

Ejemplos de problema, incluyen la imposibilidad de ingreso al sistema o novedad al realizar facturación de manera masiva a los clientes, entre otros.

Tipo de Usuario	Preferencial		Prioritario		Básico	
Tipo de Soporte	Atención	Resolución	Atención	Resolución	Atención	Resolución
Problema	< 40 Minutos	48 horas	< 1 Hora	48 horas	< 2 Horas	48 horas

La resolución del problema puede ser gestionado por el Área de soporte técnico durante un soporte convencional, en cumplimiento con los tiempos estipulados en el acuerdo de nivel de servicio (SLA). Sin embargo, si la complejidad del problema lo requiere, se puede escalar al área de desarrollo para obtener asistencia en la solución.

Nota: cuando se escala al área de desarrollo, los tiempos de resolución pueden variar según los plazos definidos por dicho equipo.

6.4. ESCALACION

En primera instancia, el problema es atendido por el consultor de soporte técnico. Si este no logra resolverlo, debe solicitar asistencia del mentor y en caso de que este no determine causal y solución al caso, debe escalarlo al analista de soporte técnico; quien será el encargado de continuar el servicio para la revisión, tratamiento del caso y si amerita, elevar requerimiento al área encargada.

Posterior, de quedar algún pendiente, al usuario se le informará que, una vez se complete el análisis, revisión y/o solución del problema, se le contactará para entregarle la mejora o solución correspondiente.

6.5. CIERRE

El cierre del problema se realiza mediante la entrega formal a través de cualquiera de los canales habilitados, ya sea vía telefónica y/o conexión remota mediante el aplicativo disponible (según el caso). En este proceso, el usuario confirma y valida que se ha cumplido con lo solicitado.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS		Fecha de aprobación:	02-05-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-014	Página:	Página 12 de 12

Si el problema fue escalado al área de desarrollo, se registra el cierre con el seguimiento/Ticket correspondiente. De lo contrario, el cierre se efectúa directamente en el registro de la actividad utilizada para la prestación del servicio en el CRM Licencias.

7. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Pagina(s) o Numeral(es)	Responsable
	MES	DIA	AÑO			
1	01	31	2022	Versión inicial del procedimiento	No aplica	Líder de soporte técnico
2	12	12	2022	Ajuste del objeto, políticas y la descripción de las actividades del procedimiento. Adición de terminología.	Numeral 1,2,4,5, y 6	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
3	09	08	2023	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
4	08	13	2024	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
5	11	18	2024	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
6	01	27	2025	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
7	01	20	2026	Actualización del documento	Pág. 5, 7, 8 y 9	Erika Gualteros Líder de soporte técnico

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Erika Gualteros Líder de soporte técnico	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA