Tickets de servicio al cliente

Versión 2.1 · Actualizado: 24/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Un **ticket** registra un pedido de ayuda de un cliente: un **Soporte**, un **Reclamo**, una **Consulta**, una **Garantía** u **Otro**. Cada ticket tiene un código (`TCK-000001`), un responsable, una **prioridad** y dos **plazos**: la fecha y hora límite para **responder** y para **resolver**.

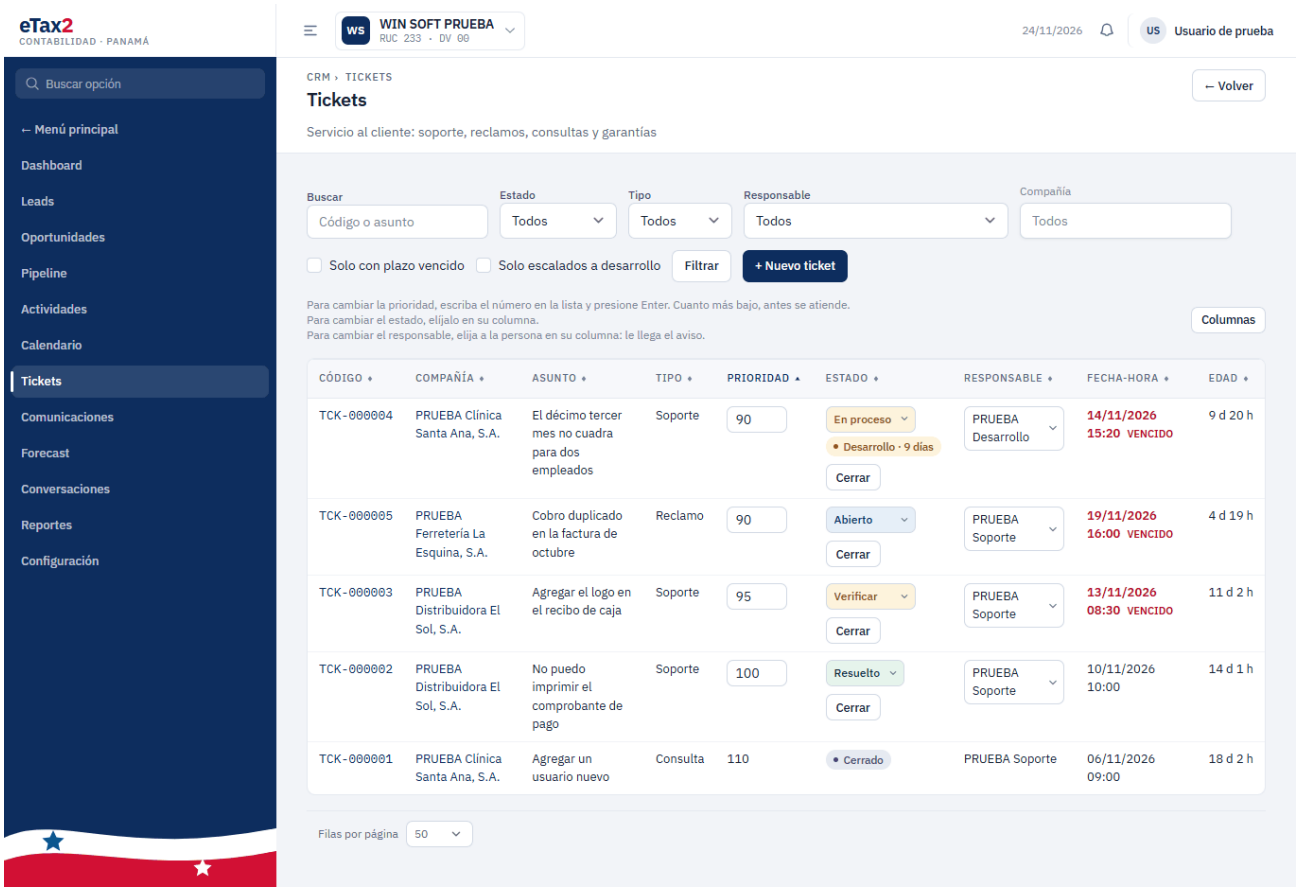
Así nadie se olvida de un cliente y usted puede medir qué tan rápido atiende.

Antes de comenzar

- Para ver tickets necesita el permiso de **ver tickets**. Si solo tiene ese permiso, ve **los tickets donde usted es el responsable**.
- Para abrir tickets, cerrarlos, cambiar el estado o la prioridad, asignarlos a otra persona, calificar y crear oportunidades necesita el permiso de **gestionar tickets**.
- El **responsable** de un ticket puede responder y dejar notas aunque no tenga el permiso de gestionar.

Cómo llegar a esta opción

- **CRM → Tickets**
- Desde la ficha del cliente, pestaña **Servicio**: muestra sus tickets y el botón **+ Nuevo ticket**.
- Desde **CRM → Conversaciones**, botón **Crear ticket** en una conversación de Chatwoot ya ligada a su cliente: el formulario llega lleno. Vea Conversaciones de Chatwoot, escalar a desarrollo y servicio por cliente.



Listado de tickets · Captura del 24/11/2026

Los plazos

Los plazos se calculan **al abrir el ticket** y **no cambian después**. Cada compañía nace con **8 horas para responder** y **72 horas para resolver**; el formulario **Nuevo ticket** muestra, arriba, las de su compañía. Hoy no hay una pantalla para cambiarlas.

La prioridad

Cada ticket tiene una **Prioridad**: un número que dice en qué orden se atiende. **Cuanto más bajo, antes se atiende**; si no hay apuro, déjelo en **100**. No hay etiquetas de Urgente, Alta, Media o Baja: solo el número. Los tickets traídos del control de proyectos de PlanillaPanama conservan el suyo.

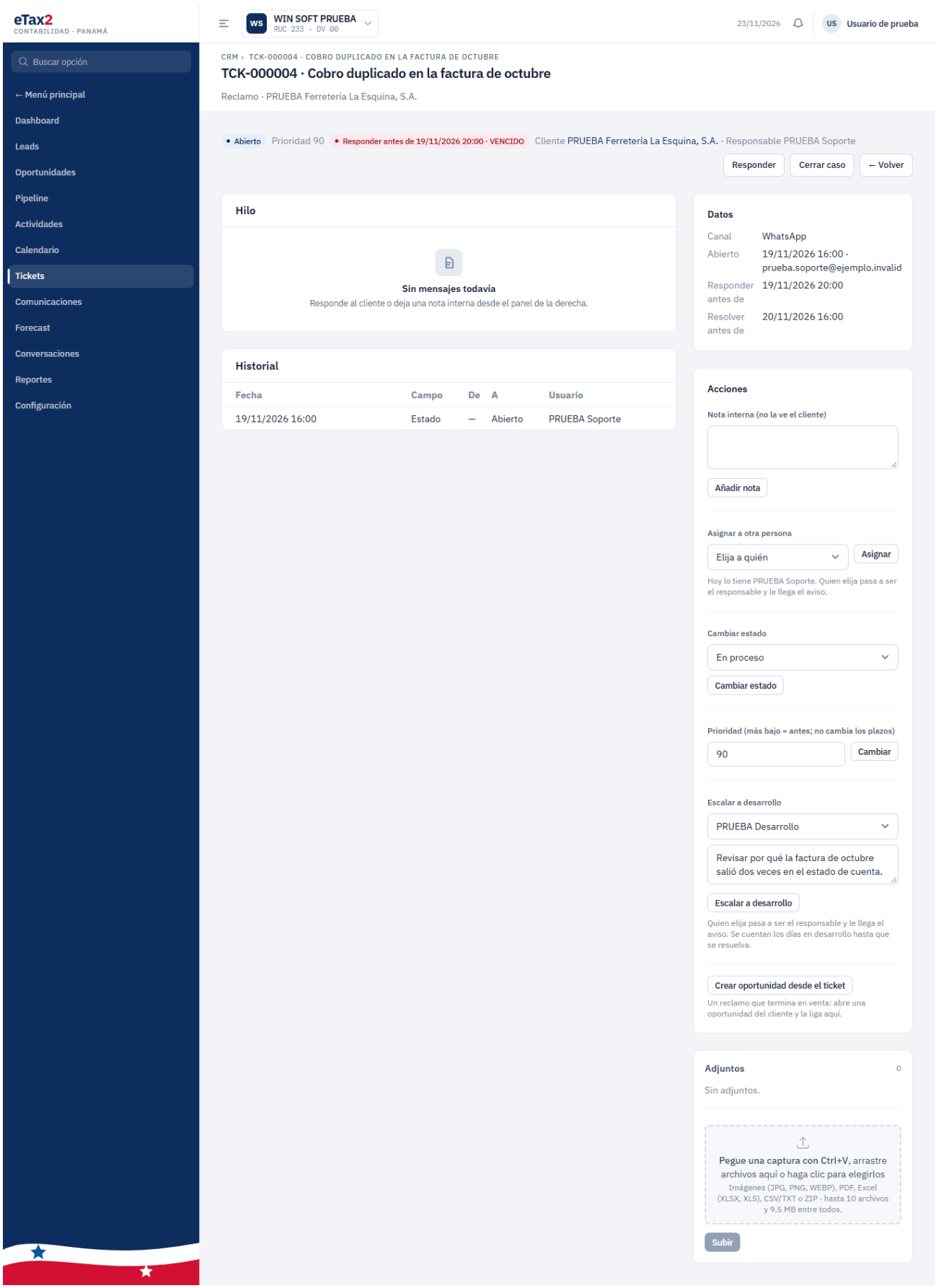
La prioridad solo ordena la lista: no cambia los plazos.

Paso a paso

Abrir un ticket

1. En **CRM → Tickets**, presione **+ Nuevo ticket**.

2. Elija la **Compañía**. Al elegirla se cargan su **Persona de contacto**, sus oportunidades y sus facturas.
3. Escriba la **Descripción**. No hay campo de asunto: la **primera línea** de la descripción es la que se ve en el listado de tickets, así que conviene empezar con una frase corta que diga de qué se trata.
4. Elija **Tipo**, **Prioridad**, **Canal por el que llegó** y **Responsable**. Si el responsable es otra persona, le llega el aviso en la campana.
5. Si aplica, ligue una **Oportunidad relacionada** o una **Factura relacionada**.
6. Si el caso lo tiene que resolver desarrollo, marque **Escalar a desarrollo**. El **Responsable** que eligió es quien lo va a resolver.
7. Presione **Abrir ticket**. eTax2 le muestra el compromiso de respuesta.



Ficha del ticket · Captura del 23/11/2026

Cambiar la prioridad desde la lista

1. En **CRM → Tickets**, haga clic en el número de la columna **Prioridad** del caso.
2. Escriba el número nuevo, de 0 a 99999, y presione **Enter** (o pase a otro campo). Debajo dice **Guardado**.

La fila **se queda en su lugar**, para que pueda cambiar varias seguidas. Cuando termine, presione **Ordenar la lista**, arriba de la tabla. Si se equivocó antes de guardar, presione **Esc** y vuelve el número anterior. Si algo no se guarda, el número de antes vuelve solo y debajo dice por qué.

En los casos cerrados la prioridad solo se ve. Un **super administrador** cambia también la de los tickets de otras compañías, sin cambiar de compañía.

Cambiar el responsable desde la lista

1. En **CRM → Tickets**, haga clic en el nombre de la columna **Responsable** del caso.
2. Elija a la otra persona. Se guarda al elegirla y debajo dice **Guardado**; a esa persona le llega el aviso en la campana («Le asignaron TCK-…»).

Salen las personas que pueden entrar a la compañía **del ticket**, las mismas que en **Asignar a otra persona** de la ficha. La fila **se queda en su lugar**. Si algo no se guarda, vuelve a verse el responsable de antes y debajo dice por qué.

Con el teclado, elija con las flechas y presione **Enter** para guardar. Si presiona **Esc** o sale del campo sin **Enter**, queda el responsable de antes.

En los casos cerrados el responsable solo se ve. Un **super administrador** cambia también el de los tickets de otras compañías, sin cambiar de compañía.

Cambiar el estado desde la lista

1. En **CRM → Tickets**, haga clic en el estado del caso, en la columna **Estado**.
2. Elija el nuevo. Salen solo los estados a los que ese caso puede pasar. Se guarda al elegirlo y debajo dice **Guardado**.
3. Si elige **Resuelto** o **Cerrado**, eTax2 pregunta antes: presione **Confirmar**. Al resolver, les llega el aviso a los **super administradores**; al cerrar, a quien abrió el caso.

La fila **se queda en su lugar**, salvo al cerrar: ahí la lista se vuelve a cargar. Si algo no se guarda, vuelve a verse el estado de antes y debajo dice por qué.

Con el teclado, elija con las flechas y presione **Enter** para guardar. Si presiona **Esc** o sale del campo sin **Enter**, queda el estado de antes.

Un caso **Cerrado** se reabre en su ficha, porque eTax2 le pide el motivo; igual para volver a atender uno **Resuelto**. Un **super administrador** cambia también el estado de los tickets de otras compañías, sin cambiar de compañía.

Quitar y poner columnas en la lista

1. En **CRM → Tickets**, presione **Columnas**, arriba de la tabla, a la derecha. Se abre un panel con una casilla por columna, en tres grupos.
2. Marque las que quiere ver y desmarque las que no. **Código** no se puede quitar: ahí se abre el caso. **Todas / ninguna** marca o desmarca el grupo entero.
3. Presione **Aplicar**. **Cancelar** cierra el panel sin cambiar nada. **Las de siempre** vuelve a las nueve columnas de fábrica.

Grupo	De fábrica	Se pueden poner
Del caso	**Código**, **Compañía**, **Asunto** y **Tipo**	**Persona de contacto** y **Canal**
Atención	**Prioridad**, **Estado** y **Responsable**	**Abierto por** y **Calificación**
Fechas y plazos	**Fecha-hora** y **Edad**	**Responder antes de**, **Resolver antes de**, **En desarrollo desde**, **Resuelto el** y **Cerrado el**

Las que ponga salen al final de la tabla. También se ordenan con un clic en su título, y los casos sin ese dato quedan de últimos. El mismo botón dice cuántas cambió; por ejemplo, «2 agregadas · 1 quitada».

Lo que elija se recuerda para su usuario y no le cambia la lista a nadie más. Un **super administrador** ve las mismas columnas desde cualquier compañía; los demás las eligen en cada una. Si quita **Prioridad**, **Estado** o **Responsable**, no los podrá cambiar desde la lista. Si quita la columna por la que tenía ordenada la lista, vuelve al orden por **Prioridad**.

Trabajar el ticket

Abra el ticket haciendo clic en su código. Verá la cabecera con el estado, la prioridad y el plazo que corre, **Responder antes de …** o **Resolver antes de …**, en verde (en plazo) o rojo (**VENCIDO**), el **Hilo** de mensajes y el **Historial** de cambios.

- **Responder**: abre la ventana para escribirle al cliente por correo o por WhatsApp, con o sin plantilla, y para **guardar el caso resuelto** (más abajo). Vea Comunicaciones y campañas.
- **Nota interna (no la ve el cliente)**: escriba y presione **Añadir nota**. Sale en el hilo marcada como **Nota interna**.
- **Cambiar estado**: elija el nuevo estado y presione **Cambiar estado**.
- **Prioridad (más bajo = antes; no cambia los plazos)**: escriba el número y presione **Cambiar** .
- **Asignar a otra persona**: elija a quién y presione **Asignar**. Esa persona pasa a ser el responsable y recibe el aviso en la campana («Le asignaron TCK-…»). Salen los usuarios activos que pueden entrar a la compañía: quienes tienen un rol en ella, los super administradores y quienes tienen un rol global que les deja ver tickets. El cambio queda en el **Historial**.
- **Escalar a desarrollo**: elija a quien lo va a resolver, escriba qué hay que revisar y presione **Escalar a desarrollo**. Esa persona pasa a ser el responsable y recibe el aviso en la campana; la cabecera muestra **En desarrollo · N días**. No cambia el estado ni los plazos. Vea Conversaciones de Chatwoot, escalar a desarrollo y servicio por cliente.
- También puede subir **Adjuntos**. Haga clic en una imagen para verla en grande: acérquela con la rueda del ratón, con **+** y **−** o con doble clic, y arrástrela para moverla. **Ajustar** la muestra entera y **Tamaño real** la pone al 100 %.

Al guardar en la ficha un cambio de estado, de prioridad o de responsable, o al escalar, eTax2 **vuelve a la lista de tickets** con los mismos filtros y en la misma página. Las notas, las respuestas, los adjuntos y la calificación lo dejan en la ficha; la respuesta que además guarda el caso resuelto vuelve a la lista.

Guardar un caso resuelto

1. En la ficha del ticket, presione **Responder**.
2. Elija la plantilla **Ticket resuelto**, que marca sola la casilla **Guardar el ticket como Resuelto**, o márquela usted. Debajo dice a qué **super administradores** les llega el aviso en la campana.
3. Decida si le escribe al cliente:
    - **Sí**: deje el **Destinatario**, revise el mensaje y presione **Enviar y guardar como resuelto**.
    - **No**: en **Destinatario** elija **No escribirle al cliente: solo el aviso a los super admin** y presione **Guardar como resuelto**. Si el cliente no tiene correo, esa es la única opción y no hay que elegir nada.

El ticket queda **Resuelto** y eTax2 vuelve a la lista. Si no le escribió al cliente, lo que haya puesto en **Qué se hizo** queda en el **Hilo** como **Nota interna**; no es obligatorio.

La casilla la ve quien puede **gestionar tickets**. También puede resolverlo con **Cambiar estado**, en la ficha, o en la columna **Estado** de la lista: el aviso es el mismo.

Cerrar un caso

1. En **CRM → Tickets**, presione **Cerrar** en la columna **Estado** del caso (si quitó esa columna, está bajo el código). Si está en su ficha, presione **Cerrar caso**, arriba.
2. Presione **Confirmar**. El caso queda **Cerrado** y sale de la lista de abiertos.

A quien **abrió** el caso le llega el aviso en la campana («Cerraron TCK-…»), salvo que lo cierre él mismo; desde el aviso abre la ficha. Para ver los cerrados, elija **Cerrado** en el filtro **Estado**.

Los estados

Estado	Puede pasar a
Abierto	En proceso, En espera, Verificar, Resuelto, Cerrado
En proceso	En espera, Verificar, Resuelto, Cerrado
En espera	En proceso, Verificar, Resuelto, Cerrado
Verificar	En proceso, En espera, Resuelto, Cerrado
Resuelto	Cerrado, o En proceso (reabrir)
Cerrado	En proceso (reabrir)

Verificar es para lo que ya está hecho y falta comprobar. El caso sigue abierto y su plazo sigue corriendo, y no le avisa a nadie. Si al comprobarlo no quedó bien, páselo a **En proceso**, sin motivo; si quedó bien, a **Resuelto**.

Para **reabrir** un ticket resuelto o cerrado, eTax2 le pide el **Motivo para reabrir**.

Cuando un caso pasa a **Resuelto**, a los **super administradores** les llega el aviso en la campana («Resolvieron TCK-…»), salvo al que lo resolvió. Si se reabre y se vuelve a resolver, les avisa otra vez.

Los avisos de tickets en la campana

La campana muestra los avisos de la compañía que usted tiene abierta. Un **super administrador** ve además los avisos de tickets de **todas las compañías**: bajo el aviso dice **en** y el nombre de la compañía, y al presionar **Abrir** eTax2 cambia a esa compañía y muestra el caso.

Calificar la atención

Cuando el ticket está **Resuelto** o **Cerrado**, anote la **Calificación del cliente (1–5)** y un comentario, y presione **Calificar**.

Crear una oportunidad desde el ticket

Si un reclamo o una consulta termina en una venta, presione **Crear oportunidad desde el ticket**. eTax2 abre una oportunidad para ese cliente y la deja ligada al ticket. Vea Oportunidades y seguimiento.

¿Qué ocurre después?

- La **primera respuesta** enviada al cliente queda anotada y, si el ticket estaba **Abierto**, pasa solo a **En proceso**.
- Cada cambio de estado, prioridad o responsable queda en el **Historial**, con fecha y usuario.
- En **CRM → Tickets**, los tickets salen ordenados por **Prioridad** (el número más bajo primero) y, con la misma prioridad, por **Fecha-hora**, del abierto **más antiguo** al más reciente. Para que un ticket suba, baje su número. Haga clic en un encabezado para ordenar por esa columna.
- La columna **Fecha-hora** muestra cuándo se abrió el ticket y la palabra **vencido** si el plazo ya pasó; al pasar el ratón dice **Responder antes de …** o **Resolver antes de …**. Marque **Solo con plazo vencido** para ver solo esos.
- Los tickets escalados llevan la marca **Desarrollo · N días** junto al estado. Marque **Solo escalados a desarrollo** para ver solo esos.
- **CRM → Reportes**, pestaña **Servicio por cliente**, resume por cliente los tickets, los reclamos, los fuera de plazo, los escalados y los días en desarrollo.
- El **Dashboard** del CRM muestra los tickets abiertos, los de **Plazo vencido** y las **Horas medias de resolución**. Vea Dashboard, metas, forecast y reportes del CRM.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
No se cambió: va de 0 a 99999.	Escriba un número entero, sin letras ni decimales.
No se cambió: faltó presionar Enter.	Elija a la persona con las flechas y presione **Enter**, o elíjala con el ratón.
No se guardó: la sesión venció. Recargue la página.	Recargue, entre de nuevo y haga el cambio otra vez.
Escribe la nota.	La nota interna no puede ir vacía.

Mensaje	Qué hacer
El destinatario no pertenece al cliente del ticket.	Elija un correo o teléfono del cliente o de sus personas de contacto.
El cliente no tiene ningún correo: agréguelo en su ficha o marque abajo «Guardar el ticket como Resuelto».	Para escribirle, registre su correo. Para guardar el caso resuelto sin escribirle, marque la casilla y presione **Guardar como resuelto**.
TCK-… quedó resuelto, pero el mensaje no le llegó al cliente: …	El caso ya quedó **Resuelto** y los super administradores, avisados. Revise el correo del destinatario y vuelva a presionar **Responder**.
El ticket TCK-… está Resuelto: no puede pasar a Resuelto.	Alguien lo resolvió antes. Actualice la ficha.
La respuesta quedó registrada pero el envío falló: …	El mensaje quedó en el hilo como **Envío fallido**. Revise el correo del destinatario y vuelva a responder.
El ticket ya tiene una oportunidad ligada.	Ábrala desde el enlace **Oportunidad** en el recuadro **Datos**.
No se creó la oportunidad: el cliente ya tiene una abierta o no admite una nueva.	Revise las oportunidades abiertas de ese cliente en **CRM → Oportunidades**.
El ticket TCK-… ya está en desarrollo desde …	Ya se escaló. Para cambiar quién lo resuelve, use **Asignar a otra persona**.
El ticket TCK-… está Resuelto: reábralo antes de pasarlo a desarrollo.	Cambie el estado a **En proceso** con su motivo y vuelva a escalar.
El ticket TCK-… está Cerrado: no puede pasar a Cerrado.	Alguien lo cerró antes. Actualice la lista.
Elija a quién asignarle el ticket.	Escoja a la persona en la lista antes de presionar **Asignar**.
Esa persona no tiene acceso a los tickets de esta compañía.	Pida que le den un rol en la compañía, o elija a otra.

Preguntas frecuentes

Abrí un aviso y cambió la compañía del encabezado, ¿por qué? Porque el caso es de otra compañía y su ficha se abre en ella. Para volver, elija la suya en el encabezado.

Cerré un caso por error, ¿qué hago? Búsquelo con el filtro **Estado** en **Cerrado**, ábralo y cámbielo a **En proceso (reabrir)** con su motivo.

¿Por qué una persona no sale en la lista para asignarle el ticket? Porque no puede entrar a la compañía, su usuario está inactivo o ya es la responsable. En el primer caso, dele un rol en la compañía.

¿Por qué cambié la prioridad y los plazos siguen igual? Porque los plazos se pactan al abrir el ticket. La prioridad cambia el orden de atención, no el plazo comprometido.

¿Dónde está el nivel de prioridad? Es la misma **Prioridad**: antes se llamaba **Nivel**.

Cambié la prioridad en la lista y la fila no se movió, ¿por qué? Para que pueda seguir con las demás. Presione **Ordenar la lista**.

Le cambié el responsable a un caso y sigue en mi lista filtrada, ¿por qué? Porque la fila se queda en su lugar hasta que vuelva a presionar **Filtrar**.

Ya no veo una columna de la lista, ¿qué hago? Presione **Columnas**, marque la que falta y presione **Aplicar**. **Las de siempre** las devuelve todas.

El cliente no tiene correo, ¿cómo guardo el caso resuelto? Presione **Responder**, elija la plantilla **Ticket resuelto** y presione **Guardar como resuelto**. No se le escribe al cliente y les llega el aviso a los super administradores.

¿El cliente ve las notas internas? No. Solo ve lo que usted le envía con **Responder**.
