

1. RESUMEN MODELO DE OPERACIÓN

ID	Perfil de usuario	¿A quién reporta?	Canal de atención	Nivel de soporte	Tiempo de Respuesta Nivel 1	Tiempo de Escalamiento Nivel 2	Tiempo de Respuesta Nivel 2
1	Trabajador Independiente	Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chat Online Ubicado en www.comfenalcoeps.com, en la esquina inferior derecha. ➤ WhatsApp 3114251765 	1	1-5 minutos	5 minutos	45 minutos
2	Empresa	Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chat Online Ubicado en www.comfenalcoeps.com, en la esquina inferior derecha. ➤ WhatsApp 3114251765 	1	1-5 minutos	5 minutos	45 minutos

Horario de atención Soporte

DISPONIBILIDAD DEL SOPORTE A USUARIOS					
Lunes	<input checked="" type="checkbox"/>	Hora Inicial	07:00	Hora Final	17:00
Martes	<input checked="" type="checkbox"/>	Hora Inicial	07:00	Hora Final	17:00
Miércoles	<input checked="" type="checkbox"/>	Hora Inicial	07:00	Hora Final	17:00
Jueves	<input checked="" type="checkbox"/>	Hora Inicial	07:00	Hora Final	17:00
Viernes	<input checked="" type="checkbox"/>	Hora Inicial	07:00	Hora Final	17:00
Sábado	<input checked="" type="checkbox"/>	Hora Inicial	07:00	Hora Final	13:00
Domingo	<input type="checkbox"/>	Hora Inicial		Hora Final	
Días del año sin provisión del servicio:		Domingos, Festivos, Navidad, Año nuevo, Semana santa.			

