

PQRS TICKETS

Plataforma SaaS de Gestión Inteligente de Casos

Multicanal

Parametrizable

Escalabilidad

Histórico inmutable

100% Nube

Complemento 360 | Outsourcing de Recurso Especializado | www.complemento360.com

SaaS

Modelo de entrega

6 sem

Implementación

100%

En la nube

24/7

Disponibilidad

¿Por qué necesita un sistema PQRS?

Sin trazabilidad

Los casos se pierden en correos, chats o llamadas. No hay historial unificado ni forma de saber quién hizo qué y cuándo.

Tiempos sin control

No se conocen los tiempos de respuesta reales. No hay alertas de vencimiento ni indicadores de gestión por asesor.

Escalabilidad manual

El escalamiento de casos depende de decisiones verbales o emails. No existe un flujo definido y auditado.

Sin indicadores

Imposible medir volumen, tipificación, canales de entrada o rendimiento del equipo sin extraer datos manualmente.

Resultado: equipos reactivos, clientes insatisfechos y cero visibilidad.

La solución: PQRS Tickets – Plataforma CRM de Gestión de Casos

¿Qué es?

Software web y móvil para centralizar, tipificar, escalar y resolver peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) de sus clientes. Incluye historial inmutable, alertas automáticas, reportes y dashboards de gestión.

Disponible en modalidad SaaS (suscripción mensual) o licencia anual por usuario, desplegado 100% en la nube Amazon AWS.

SaaS

Licencia Anual

Módulos incluidos

- 01 Módulo de Clientes
- 02 Módulo de Tickets / Casos
- 03 Seguimiento e Histórico
- 04 Escalabilidad y Flujo
- 05 Alertas y Notificaciones
- 06 Reportes e Indicadores
- 07 Parametrización
- 08 Administración y Roles
- 09 Integraciones API

Módulo de Clientes – Vista 360° del usuario

Campos del formulario base

- **Nombres completos**
Teléfonos de contacto
- **Tipo de persona (Natural/Jurídica)**
Dirección
- **Número de identificación**
Correo electrónico
- **Ciudad / Departamento**
Fecha de cumpleaños
- **Estado del cliente**
Categoría / Segmento
- **Campos adicionales parametrizables**

Canales de registro

Chat en línea, línea telefónica, formulario web (Contáctenos) y registro manual por asesor. Todos los ingresos centralizados en un único punto.

Historial unificado

Todos los tickets, actividades, notas y documentos del cliente quedan vinculados a su ficha. Consulta en línea sin búsquedas en correo.

Formularios dinámicos

El administrador puede agregar campos personalizados según la necesidad del negocio, sin costo adicional de desarrollo.

Integración con sistemas

Importación masiva de clientes desde otras plataformas. API disponible para sincronización con ERP, CRM o portal web propio.

Módulo de Tickets – Gestión y Tipificación de Casos

Campos del ticket

- Número de ticket (auto)
- Canal de ingreso
- Causal / Sub-causal
- Fecha de registro
- Responsable asignado
- Estado / Etapa actual
- Fecha de vencimiento (SLA)
- Fecha de cierre
- Involucrados / Escalamiento
- Adjuntos (PDF, JPG, etc.)
- Comentarios / Observaciones
- Prioridad (Alta / Media / Baja)

Árbol de causales parametrizable

El cliente define su propio árbol de tipificación (Causal > Sub-causal). Sin límite de niveles. Se ajusta a cada operación.

Búsqueda avanzada

Filtra por número de ticket, nombre o cédula del cliente, canal, causal, estado, responsable o rango de fechas.

Historial inmutable

Cada gestión queda registrada con fecha, hora y usuario. No puede ser editada ni eliminada. Garantiza auditoría completa.

Cambio de estado con bitácora

A medida que avanza el ticket, cambia de estado. Cada cambio queda en el historial. Solo el responsable puede cerrarlo definitivamente.

Flujo de Escalabilidad – Ciclo de vida de un ticket



Escalamiento inteligente: se agregan involucrados en cualquier etapa. Cada incorporación genera alerta automática por email al usuario asignado.

Seguimiento e Histórico – Trazabilidad completa del caso

Línea de tiempo de un caso

- **08:03 am · Día 1**
María López · Ticket #4521 creado · Canal: Web · Causal: Facturación
- **09:15 am · Día 1**
Carlos Ruiz · Asignado como responsable · Prioridad: Alta
- **11:42 am · Día 1**
Carlos Ruiz · Nota: "Revisado con contabilidad, pendiente ajuste"
- **02:10 pm · Día 2**
Sistema · ALERTA: vencimiento en 2 horas
- **03:50 pm · Día 2**
Ana Torres · Involucrada: Gerencia de Cartera
- **10:00 am · Día 3**
Carlos Ruiz · Resolución registrada · Ticket cerrado

Registro inmutable

Cada entrada del historial queda bloqueada. Ningún usuario (ni el administrador) puede modificar o eliminar una gestión registrada.

Múltiples participantes

N involucrados pueden agregar comentarios y adjuntos. Cada acción queda atribuida al usuario y la fecha exacta.

Adjuntos por gestión

Soporta PDF, JPG, PNG y otros formatos. Los documentos quedan vinculados al ticket y disponibles en el historial.

Búsqueda y filtros

Filtros por número de ticket, cliente, causal, canal, estado, responsable y rango de fechas para consultas rápidas.

Parametrización – Adaptado 100% a su operación

Árbol de tipificación

Configure su propio árbol Causal > Sub-causal sin límite de niveles. Se ajusta a cada tipo de operación: legal, financiero, servicio al cliente, etc.

Estados y flujos del ticket

Defina los estados del ciclo de vida: Nuevo → En gestión → Escalado → Resuelto → Cerrado. Cree estados intermedios según su proceso.

Roles y permisos

Configure perfiles: Administrador, Supervisor, Asesor, Observador. Cada rol ve y hace solo lo que le corresponde en el sistema.

SLA por tipo de caso

Defina tiempos máximos de respuesta por causal, prioridad o canal. El sistema alerta automáticamente antes del vencimiento.

Formularios dinámicos

Agregue campos personalizados al cliente o al ticket sin desarrollo adicional: listas, fechas, texto libre, checkbox.

Grupos de trabajo

Organice el equipo en grupos por área, producto o región. Asigne tickets automáticamente según reglas de negocio.

Todo configurable desde el panel de administración, sin requerir intervención técnica en la mayoría de los casos.

Alertas y Notificaciones – Sin casos perdidos



Nuevo ticket registrado

Se notifica al responsable asignado y a su supervisor. Canal: email + notificación en sistema.



Involucrado agregado

Cada nuevo participante recibe un email indicando el caso y la acción requerida.



Vencimiento próximo (SLA)

Alerta preventiva automática cuando queda 20% del tiempo SLA. Permite actuar antes de incumplir.



Ticket vencido sin cierre

Notificación de urgencia al responsable y al supervisor. Escalamiento automático disponible.

¿Cómo se envían?

Email automático

Notificaciones directas a los correos registrados del responsable, supervisor e involucrados.

Alerta en sistema

Panel de notificaciones dentro de la plataforma con indicador de no leídas.

Configurable por rol

El administrador define qué alertas recibe cada perfil y en qué momentos del flujo.

Resumen diario

Reporte automático con casos vencidos, por vencer y nuevos del día (opcional).

Reportes e Indicadores – Visibilidad total de la operación

TMR

Tiempo Medio de Respuesta

Promedio de horas desde creación hasta primer contacto.

TMR

Tiempo Medio de Resolución

Promedio de horas hasta cierre definitivo del ticket.

FCR

First Contact Resolution

% de tickets resueltos sin escalamiento ni reincidencia.

SLA

Cumplimiento de SLA

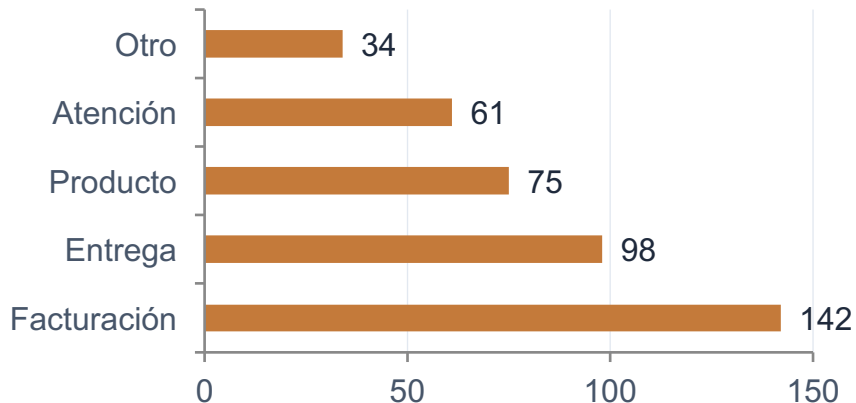
% de tickets cerrados dentro del tiempo pactado.

Vol

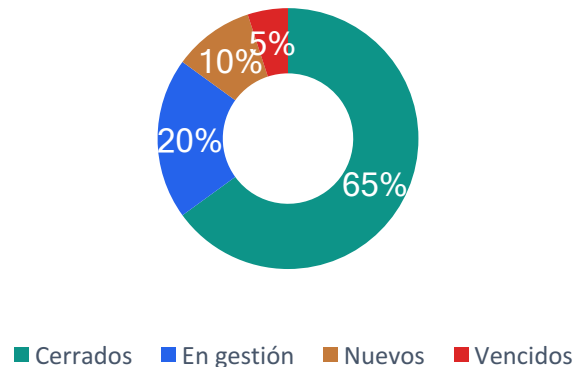
Volumen por período

Total tickets por día, semana o mes y su variación.

Tickets por causal



Distribución por estado



Reportes disponibles – Exportables y filtrables

01

Sábana completa de datos

Exportación total de tickets + datos de clientes en un solo Excel. Incluye todos los campos, estados y tiempos. Base para análisis BI.

02

Tiempos de respuesta y resolución

Tiempo promedio por asesor, área, causal y período. Identifica cuellos de botella y oportunidades de mejora operativa.

03

Tickets por causal, canal y estado

Distribución volumétrica por clasificación. Permite priorizar esfuerzos y detectar tipologías recurrentes que requieren solución estructural.

04

Cumplimiento de SLA

Porcentaje de tickets atendidos dentro del tiempo definido, desglosado por equipo, causal o período. Clave para acuerdos de servicio.

05

Rendimiento por asesor

Tickets gestionados, tiempos de respuesta y cierre por usuario. Apoya evaluación de desempeño y distribución de carga de trabajo.

Modelo de Licenciamiento – SaaS o Licencia Anual

SaaS

Suscripción mensual por usuario

- Setup inicial único (parametrización)
- Infraestructura incluida (AWS)
- Actualizaciones trimestrales incluidas
- 2 GB almacenamiento por usuario
- Soporte técnico incluido en licencia
- Escala al agregar usuarios fácilmente
- Sin inversión inicial en servidores
- Pago mensual recurrente

Licencia Anual

Pago anual con descuento por volumen

- Setup inicial único (parametrización)
- Pago único anual por bloque de usuarios
- Actualizaciones incluidas en el período
- Soporte prioritario incluido
- Descuentos por volumen de usuarios
- Ideal para equipos grandes y estables
- Previsibilidad de costo anual
- Opción de renovación con condiciones fijas

Estructura de Precios – Transparente y escalable

Los valores de referencia son aproximados y se ajustan según el levantamiento de requerimientos de cada cliente.

Concepto	Descripción	Modalidad SaaS	Licencia Anual
Setup inicial	Parametrización, instalación y configuración del sistema	Valor único al inicio del proyecto	Incluido en el paquete anual
Licencia base (hasta 8 usuarios)	Acceso plataforma web + móvil, soporte, almacenamiento	\$320.000 + IVA / mes	Cotización según volumen
Usuario adicional	Por cada usuario extra sobre el paquete base	\$40.000 + IVA / mes	Descuento por volumen
Almacenamiento	Capacidad de documentos adjuntos en la nube	2 GB por usuario incluido	2 GB por usuario incluido
Actualizaciones	Mejoras y correcciones de la plataforma	Trimestrales, incluidas	Incluidas en el período
Soporte técnico	Atención de incidentes por prioridad (4h - 96h)	Incluido en licencia mensual	Soporte prioritario incluido

* Precios referenciados en COP. Para proyectos fuera de Colombia se cotiza en USD según alcance acordado.

Implementación – Metodología Agile · 6 semanas



¿Listo para transformar su gestión de PQRS?

Demo personalizada: sin costo, sin compromiso

Levantamiento de requerimientos: definamos su alcance exacto

Implementación: 6 semanas desde la firma

Propuesta económica: adaptada a su número de usuarios

Solicitar demo →

Complemento 360 SAS | www.complemento360.com | Outsourcing de Recurso Especializado