

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 1 de 26

1. OBJETO

Determinar y definir las actividades para la atención de los usuarios que adquirieron el servicio de prestación de emisión de documentos electrónicos (facturación, nómina, 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

Abarca la gestión del servicio de implementación y soporte técnico para documentos electrónicos y demás productos adquiridos por el usuario.

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. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acta de soporte: documento oficial y físico que respalda y registra la actividad relacionada con el servicio prestado por los funcionarios del área a los usuarios que solicitan asistencia presencial. Este documento detalla las acciones realizadas, los acuerdos establecidos y cualquier otro aspecto relevante de la interacción, sirviendo como evidencia del servicio proporcionado.

Agenda: herramienta que consolida la información sobre los servicios de soporte prestados a los usuarios en un periodo específico. Permite filtrar por tipo de 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.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 2 de 26

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.

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.

Chat empresarial: herramienta corporativa utilizada para la comunicación interna entre los colaboradores de la empresa SysCafé.

Check list: herramienta del CRM de licencias utilizada por gestores y líderes de área para llevar un control detallado de las tareas a realizar, organizadas en períodos diarios, semanales y mensuales. Permite garantizar el seguimiento adecuado de las actividades asignadas y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Cierre por notificación: es una opción de estado utilizada en los seguimientos, aplicada cuando no ha sido posible establecer contacto con el usuario tras varios intentos, ya sea para la entrega de un requerimiento, el seguimiento de casos pendientes u otros asuntos que requieran ser informados. En estos casos, se procede a enviar al usuario un mensaje por medio de WhatsApp o correo electrónico, con el fin de comunicarle la gestión realizada y brindarle la respectiva respuesta según corresponda al caso.

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.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 3 de 26

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.

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.

Repositorio Tools de soporte técnico: es una opción disponible en el sistema GLPI/Mesa de Ayuda, destinada al almacenamiento, organización y consulta de la información interna del área de soporte técnico. En este repositorio se centralizan documentos clave como manuales internos y guías de procesos, lo que facilita el acceso del personal a la información necesaria para el desarrollo de sus actividades, estandariza procedimientos y contribuye a la eficiencia operativa del área.

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

Seguimiento a la venta: proceso de seguimiento para validar la experiencia del usuario con el software SysCafé, así como la calidad del servicio durante la fase de implementación y soporte técnico.

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

SysCafé	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 4 de 26

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.

5. POLÍTICAS

1. El consultor de soporte técnico encargado de la implementación debe gestionar y coordinar las sesiones de continuidad del servicio en común acuerdo con los usuarios.
2. Identificar aspectos relevantes del usuario/empresa acorde a sus necesidades.
3. Informar al usuario las recomendaciones importantes para el uso correcto del software.
4. Realizar al menos un seguimiento semanal a los usuarios en periodo de implementación. Si no contestan, notificar por algún medio de comunicación la gestión realizada.
5. Realizar cierre del seguimiento una vez se haya cumplido el tiempo establecido de la fase de implementación; así mismo, notificar formalmente el cierre al Rep. Legal. de la empresa licenciada.
6. El consultor del área de soporte técnico debe canalizar la recepción de casos, realizar su debida atención y elevarlos las veces necesarias a la gestión de servicio, mentor de soporte técnico y/o analista de soporte técnico, dependiendo

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 5 de 26

el caso; así mismo debe ofrecer un óptimo servicio teniendo en cuenta todas las herramientas de trabajo que tiene a su disposición.

7. El personal de soporte técnico debe atender de manera oportuna a los usuarios a través de los canales de atención que se tienen habilitados para la prestación del servicio.
8. La gestión de servicio o quien haga sus veces, debe realizar la revisión del informe de encuesta de satisfacción para el tratamiento y gestión pertinente de las calificaciones de servicio.
9. Toda gestión de servicio y atención al usuario por cualquiera de los motivos descritos en este procedimiento se debe registrar en el aplicativo del CRM de licencias de manera oportuna.
10. Realizar los agendamientos a los funcionarios del área de soporte técnico de acuerdo con el tipo de actividad y cronograma suministrado.
11. Tener en cuenta los tiempos establecidos en el actual procedimiento para la entrega oportuna de las actas de soporte.
12. Seguir el conducto para la revisión y validación del buen funcionamiento de los elementos de trabajo que tiene a su disposición para prestar servicio oportuno a los usuarios internos y externos.
13. Los gestores y/o líder de área deben cumplir con la inspección de actividades de acuerdo con las modalidades descritas en este procedimiento y registrar su gestión en el aplicativo CRM de licencias.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 6 de 26

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Fase de Implementación

Esta es la fase inicial, donde se instala y se capacita en la funcionalidad para la puesta en marcha del producto adquirido por el usuario/empresa.

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.1 de la guía de gestión de servicio.

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
PROGRAMACIÓN DE INSTALACIÓN			
6.1.1	Realizar la programación de la instalación inicial de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.1 de la Guía de gestión de servicio.	Mentor, consultor de soporte técnico	Aplicativo CRM Licencias
1. ETAPA DE INSTALACIÓN			
6.1.2	Establecer conexión remota mediante aplicativo disponible.	Consultor de soporte técnico	Aplicativo de acceso remoto
6.1.3	Realizar instalación del sistema, envío del serial y activación del software, teniendo en cuenta los aspectos mencionados en el numeral 6.1.2 de la Guía de gestión de servicio.		Aplicativo CRM Licencias - Agenda y Software SysCafé
6.1.4	Registrar los datos de contacto corporativo del consultor de soporte técnico que implementa, en la pantalla inicial del software.		
6.1.5	Realizar el diagnóstico inicial de la empresa, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.2 de la Guía de gestión de servicio.		
6.1.6	Realizar entrega de las plantillas de Excel que considere pertinentes de		Aplicativo CRM Licencias y

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 7 de 26

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	acuerdo con las necesidades de la empresa licenciada, tales como: artículos, terceros, subterceros, servicios, saldos iniciales- contabilidad, inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, etc., para que sean diligenciadas por el usuario (esto para casos en los que sea necesario importar información).		Software SysCafé
6.1.7	Informar el inicio de la fase de implementación.		Aplicativo CRM Licencias- Cronograma
6.1.8	Agendar próxima sesión para dar continuidad a la fase de implementación.		
6.1.9	Informar al usuario las recomendaciones importantes para la correcta funcionalidad del software.		Canal de comunicación
6.1.10	Crear el seguimiento de implementación en el aplicativo CRM Licencias de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.2 de la Guía de gestión de servicio.		Aplicativo CRM Licencias - Seguimiento

2. ETAPA DE SEGUIMIENTO

6.1.11	Confirmación de la sesión el día anterior a la asistencia programada con el usuario.	Consultor de soporte técnico	Aplicativo CRM Licencias – Agenda, cronograma.
6.1.12	Establecer comunicación con el usuario en el horario acordado para iniciar la sesión.		
6.1.13	Establecer conexión remota con el usuario.		
6.1.14	Programar próxima sesión con el usuario para dar continuidad a los		

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 8 de 26

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	procesos en curso.		
6.1.15	En el transcurso de la implementación verificar el buen funcionamiento del envío de documentos electrónicos.		
3. ETAPA DE CIERRE DE SEGUIMIENTO			
6.1.16	Agendar la última actividad de implementación para realizar el cierre del proceso.	Consultor de soporte técnico	Aplicativo CRM Licencias - Cronograma
6.1.17	Notificar al usuario el cierre (exitoso, no exitoso o inviable) del proceso desarrollado, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.1.4 de la Guía de gestión de servicio.		Canal de comunicación
6.1.18	Diligenciar y realizar el cierre del seguimiento creado para la trazabilidad del proceso.		Aplicativo CRM Licencias- Seguimiento

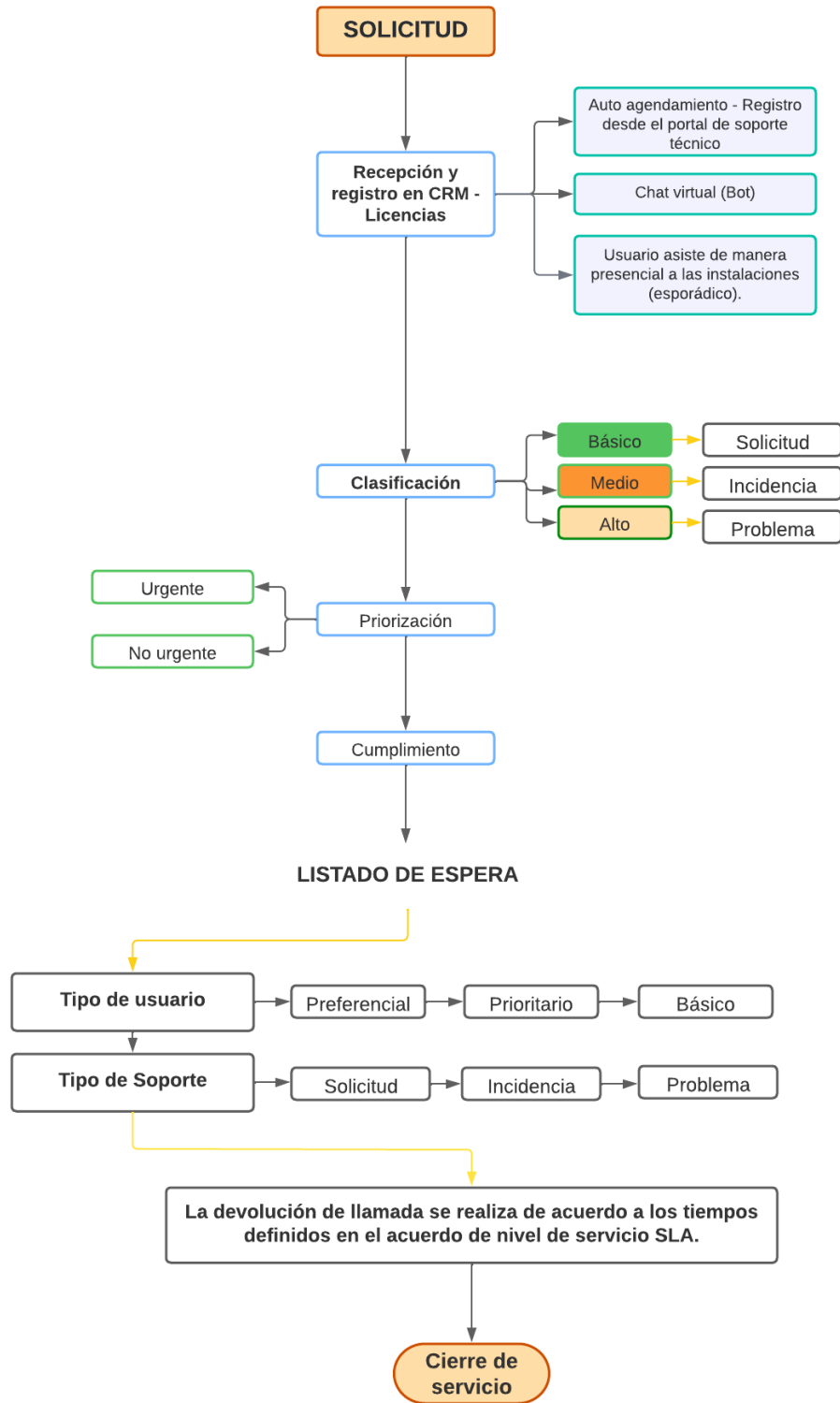
6.2 Fase de atención del soporte técnico

Ilustración 1. Flujograma

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 9 de 26



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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 10 de 26

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.2 de la Guía de gestión de servicio.

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.2.1	Recibir las solicitudes de los usuarios a través de los canales de atención.	Consultor de soporte técnico.	Aplicativo CRM licencias- Llamadas pendientes, Agenda.
6.2.2	Realizar la recepción y registro de la información suministrada por el usuario, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.2, apartado Recepción de llamadas de la Guía de gestión de servicio.		
6.2.3	Asignación de las llamadas pendientes por atender a los consultores disponibles para el servicio.	Gestores y líder de área.	
6.2.4	Realizar la devolución de llamada al usuario para la prestación del servicio. No sin antes revisar las observaciones de soporte y el estado de la licencia para confirmar que la prestación del servicio esté autorizada.	Consultor de soporte técnico, analista de soporte técnico.	
6.2.5	Atención del servicio por conexión remota mediante aplicativo disponible y/o vía telefónica según el caso, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.2, apartado Protocolo de atención al usuario de la Guía de gestión de servicio.		
6.2.6	Registrar las actividades realizadas, tratamiento y conclusión del servicio.		

Para observar las orientaciones detalladas de los canales de atención:

- Registro desde el portal de soporte técnico – Auto agendamiento
- Chat virtual (Bot).
- Presencial (es poco usual, esporádico).

Puede remitirse al numeral 6.2 de la Guía de gestión de servicio.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 11 de 26

6.3 Gestión de requerimientos

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.3 la Guía de gestión de servicio.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.3.1	Se recibe solicitudes de requerimientos de usuarios externos relacionados con: diseño de formatos de impresión ya sea nuevos/personalizados, desarrollos nuevos o de ajuste al software por tipo normativo al correo corporativo: soporte@syscafe.com.co .	Analista Téster/Consultor de soporte técnico.	Correo Corporativo.
6.3.2	El analista Téster registra y asigna seguimiento según el caso al funcionario a cargo. *Si corresponde a diseños de formato, se valida o no viabilidad, posterior analista Téster asigna seguimiento al gestor de servicio; este realiza la asignación al funcionario correspondiente; quien finalmente gestiona y realiza entrega al usuario.	Analista Téster, Gestor de servicio, Consultor de soporte y/o Analista de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento – Agenda.
6.3.3	*Si el requerimiento corresponde a desarrollos nuevos o de ajuste al software por tipo normativo, es escalado al área a cargo quien estudia viabilidad o no del mismo. -Si es viable, es desarrollado por el área a cargo y dependiendo de los tiempos de respuesta, se entrega a usuario el requerimiento solicitado. - Si no es viable se informa al usuario la	Analista Téster-funcionarios de investigación y desarrollo, Consultor de soporte/Analista de soporte.	Aplicativo CRM Licencias - Seguimiento, Agenda, Correo.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 12 de 26

no viabilidad y según el caso (de haberlo) alternativas de solución u otra forma/opción de llevar a cabo lo solicitado.		
Se cierra seguimiento y/o estudio de caso con respuesta formal al usuario.		

6.4 Seguimiento posterior a la venta

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.4 de la Guía de gestión de servicio.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.4.1	Se recibe informe de usuarios nuevos por parte del consultor comercial encargado del proceso, posterior, se organiza el archivo y se delega al funcionario de soporte para dar inicio a la tarea.	Líder de soporte técnico, consultor de soporte técnico.	Chat empresarial/ Excel Microsoft Teams
6.4.2	El funcionario de soporte realiza la creación del seguimiento a la venta, de acuerdo a lo indicado en el numeral 6.4.7 de la Guía de gestión de servicio.	Consultor de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento.
6.4.3	Luego, el funcionario de soporte realiza la gestión correspondiente, la cual consiste en: contactar al usuario y validar su experiencia con el producto adquirido, y satisfacción durante el proceso de fase de implementación y soporte técnico.	Consultor de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 13 de 26

6.4.4	Una vez se recibe información de parte del usuario, se registra datos en el seguimiento. Según información se procede a dar manejo al usuario.	Consultor de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento.
6.4.5	De ser favorable la información del usuario, se finaliza seguimiento de manera exitosa siempre y cuando haya finalizado la fase de implementación.	Consultor de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento.
6.4.6	De haber inconformidad por parte del usuario, el funcionario de soporte debe registrar el PQRSF para que el funcionario a cargo según fase, ya sea mentora de la sección implementaciones, Gestor de servicio o consultor comercial (dado el caso), realice el contacto al usuario y realice tratamiento correspondiente hasta que haya cierre exitoso.	Consultor de soporte técnico, mentor, Gestor de servicio.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento.
6.4.7	En caso de no lograr comunicación con usuario (de ser reiterativo) se procederá a realizar cierre por notificación. Después de haberse contactado durante un mes sin respuesta.	Consultor de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento.
6.4.8	La información suministrada por el usuario se tiene en cuenta para toma de correctivos, retroalimentación al personal de área y mejoramiento continuo de los procesos.	Consultor de soporte técnico, Líder de soporte técnico.	Aplicativo CRM Licencias – Seguimiento, reunión interna.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 14 de 26

6.5 Tratamiento de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.5 de la Guía de gestión de servicio.

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.5.1	Se recibe el PQRSF a través de los canales habilitados para atención: líneas PBX 601-9189888 y/o 333-6236666 ext. 1 opción 5 o correo: soporte@syscafe.com.co	Gestor de servicio, analista Téster.	Aplicativo CRM licencias - Seguimiento
6.5.2	Se realiza registro del seguimiento a PQRSF, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.5.1 de la Guía de gestión de servicio.	Gestor de servicio.	Aplicativo CRM licencias - Seguimiento
6.5.3	Se revisa seguimiento a nombre de área: soporte técnico, tarea: PQRSF; se valida si otras áreas internas de la empresa han recepcionado algún PQRSF, o si se recibe directamente al área de soporte técnico por cualquier funcionario se registra el seguimiento.	Área de soporte técnico.	Aplicativo CRM licencias - Seguimiento
6.5.4	Se realiza gestión y debido tratamiento del caso recibido hasta finalizar de manera exitosa o conforme entre las partes de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.5 de la Guía de Gestión de servicio.		
6.5.5	Una vez se gestiona el caso, se realiza cierre del seguimiento.		
6.5.6	Con base a los resultados obtenidos, si amerita el caso, se ejecutan acciones correctivas, retroalimentaciones al personal que haya incidido, anuncios al resto de personal para evitar que ocurran novedades	Gestor de servicio y 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

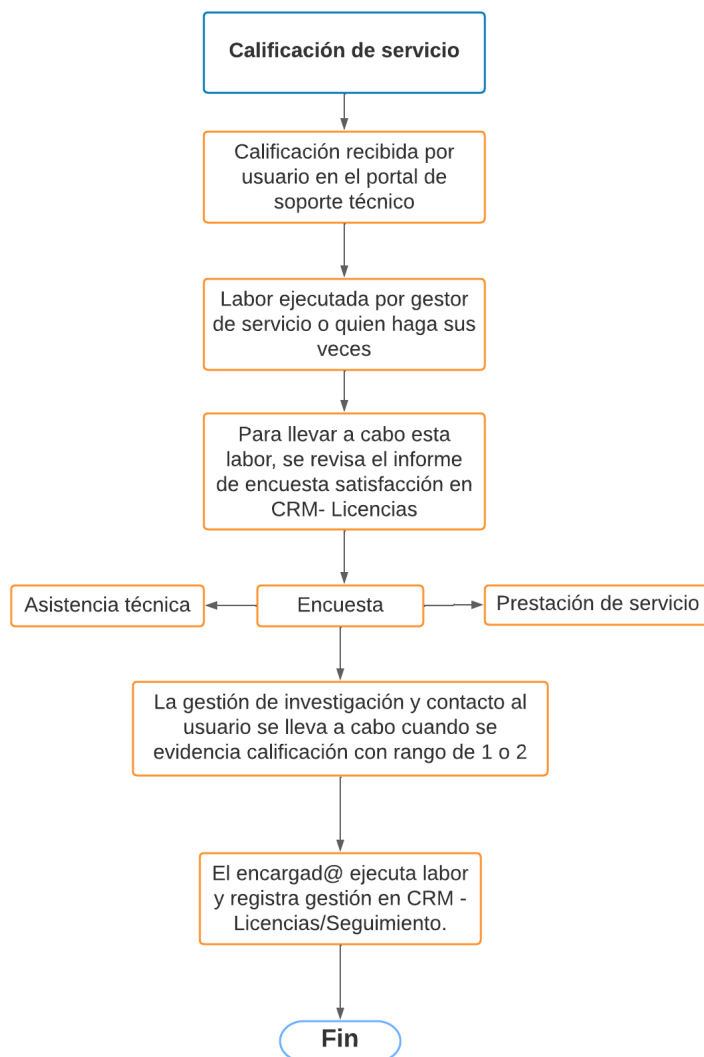
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 15 de 26

	a futuro, con ellos se contribuye al mejoramiento continuo de los procesos del área.		
--	--	--	--

6.6 Calificación de servicio

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.6 de la guía de gestión de servicio.

Ilustración 2. Flujograma de calificación de servicio



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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 16 de 26

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.6.1	Se ingresa al informe de encuesta satisfacción para validar calificaciones con rango de 1 y 2, y posibles observaciones de servicio.	Gestor de servicio.	Aplicativo CRM licencias – Informe encuesta de Satisfacción – Seguimiento.
6.6.2	Con base a revisión del informe encuesta satisfacción, se gestiona llamadas y se registra seguimiento interno, teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 6.6.3 de la Guía de gestión de servicio.		
6.6.3	Se gestiona casos, se realiza debido tratamiento y cierre de seguimiento. De acuerdo a lo establecido en el numeral 6.6 de la Guía de Gestión de servicio		
6.6.4	Con base a los resultados, dado el caso, se toma correctivos de mejora y/o retroalimentaciones al personal contribuyendo al mejoramiento continuo de procesos y prestación de servicio	Gestor de servicio y Líder de soporte técnico.	Aplicativo CRM licencias – agenda/reuniones internas.

6.7. Agendamiento de actividades

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Los agendamientos son solicitudes que realizan los usuarios para recibir orientaciones de acuerdo al servicio requerido. Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.9 de la guía de gestión de servicio.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.7.1	Recepción de la solicitud.
6.7.2	Validación de la solicitud.
6.7.3	Registro y cierre de la llamada.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 17 de 26

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.7.4	Asignaciones especiales. *Asistencias presenciales son asignadas por gestor operativo. *Aprobaciones de ausencia del área son autorizadas por el líder de área.
6.7.5	Revisión de cronograma de agendamiento.

6.8. Confirmación de agendamiento

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.8.1	En cualquiera de los siguientes casos, el funcionario de soporte asignado a la labor, debe confirmar la asistencia/disponibilidad y demás aspectos según el tipo y motivo de la sesión del agendamiento el día hábil anterior (para el caso en que la asistencia sea el lunes hábil, la deben realizar el viernes hábil anterior o a más tardar el sábado), mediante una llamada de confirmación. • Implementación de documentos electrónicos: Durante este contacto se verifican los requisitos necesarios para la implementación de documentos electrónicos y la disponibilidad del usuario. • Capacitaciones virtuales: el funcionario de soporte asignado a esta labor, debe confirmar la asistencia del usuario y/o demás involucrados a la sesión, medio de conexión según número de asistentes, temas a abordar y disponibilidad. • Capacitaciones y visitas presenciales: el funcionario de soporte asignado a esta labor, debe confirmar la disponibilidad y asistencia del usuario o demás involucrados, la ubicación de la empresa, temas a abordar y en caso de ser intermunicipal la validación del estado de vías y zona donde estará (de haber alguna novedad que genere riesgo para el funcionario, se debe reprogramar la visita y con aval

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 18 de 26

	del líder de área).
	Nota: En cualquiera de los casos, en caso de no lograr contactar al usuario, el consultor debe enviar un mensaje breve en el que se informe sobre la gestión realizada y/o la confirmación de la asistencia.

6.9. Actas de soporte técnico

RESPONSABLE: GESTOR OPERATIVO, CONSULTOR DE SOPORTE TÉCNICO, ANALISTA DE SOPORTE TÉCNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

El acta de servicio surge por prestación de un servicio por algún funcionario del área de soporte técnico en las instalaciones de los usuarios o en las instalaciones de SysCafé. Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.10 de la guía de gestión de servicio.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.9.1	Actualización del acta en CRM-licencias.
6.9.2	Entrega de acta física a la gestión operativa.
6.9.3	Revisión y almacenamiento de las actas de soporte técnico.
6.9.4	Revisión final del acta de soporte técnico.

6.10. Asignación de turnos rotativos

RESPONSABLE: GESTOR OPERATIVO Y LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Con el fin de garantizar la atención oportuna a los usuarios, en cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio, se definen los siguientes turnos rotativos en el área de soporte técnico. Estos se publican semanalmente en la herramienta de chat empresarial (Microsoft Teams)

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 19 de 26

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.10.1	Turno de medio día: Dos (2) funcionarios asignados para la atención en la franja de 12:00 p.m. a 2:00 p.m., de lunes a viernes.
6.10.2	Turno de inicio temprano (7:30 a.m.): Un (1) funcionario asignado para iniciar labores a las 7:30 a.m., con el fin de suplir la demanda de servicio desde esta hora.
6.10.3	Turno de sábados: Asignación rotativa de funcionarios para la jornada de los días sábados (sea jornada mañana o todo el día). En este caso, se otorga tiempo de descanso o compensación en días hábiles de la semana, de acuerdo con la programación definida.
6.10.4	Turno de fin de semana y festivos: - Un (1) funcionario designado para la atención en los siguientes horarios: - Sábados: jornada de la tarde. - Domingos y días festivos: jornada de la mañana. - La actividad debe estar registrada en licencias y tipificada como: “turno extra” para que se contemple en la relación de extras al finalizar el mes. - Este turno tiene compensación en dinero. Nota: Para cualquiera de los turnos anteriormente descritos, cada funcionario debe verificar su asignación mediante la publicación oficial en el chat empresarial y en el cronograma del CRM-Licencias y cumplirlo a cabalidad. En caso de requerir algún cambio debe solicitarlo y contar con aval del líder de área.
6.10.5	Proceso para elaboración reporte de extras y entrega a administración: Los últimos días del mes según tiempo establecido por dirección

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 20 de 26

	administrativa, el gestor operativo, responsable de la coordinación de las actividades del área, realiza la exportación de la información registrada en el CRM de licencias. Este reporte incluye los datos de: tipo actividad, fecha, hora, tiempo de labor y funcionario asignado a la prestación del servicio en turno extra. Posteriormente, la información es entregada al líder de soporte técnico, quien se encarga de revisar y validar que los registros sean coherentes y estén debidamente soportados en el CRM-Licencias. Una vez verificado, el líder de área remite el informe a la directora administrativa para su respectiva gestión y trámite correspondiente.
--	--

6.11. Gestión de tiempos y actividades del área

RESPONSABLE: ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Con el objetivo de garantizar el orden, la optimización del tiempo y el control en el registro de la información derivada de la atención al usuario, se establecen los siguientes lineamientos de obligatorio cumplimiento respecto a los plazos para el diligenciamiento y cierre de actividades.

Para observar el detalle de esta actividad se puede remitir al numeral 6.11 de la guía de gestión de servicio.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.11.1	Cierre de actividades diarias Gestión de diligenciamiento y cierre de actividades ejecutadas en el día a día.
6.11.2	Cierre de actividades programadas (tipo previo) Lineamientos para actividades agendadas previamente.
6.11.3	Cierre de actividades – Sección de implementación Gestión de actividades derivadas de sesiones de implementación.
6.11.4	Cierre de actividades – Sección de Analistas de soporte técnico Gestión de casos asignados desde correo electrónico o por escalamiento,

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 21 de 26

	con tiempos definidos según la hora de asignación.
6.11.5	Gestión de tiempos en cierres de seguimientos Plazos establecidos para los diferentes tipos de seguimiento.
6.11.6	Registro y escalamiento de requerimientos Procedimiento para el registro inicial de casos, niveles de atención (consultor, mentor, tercer nivel) y lineamientos de escalamiento.
6.11.7	Escalamiento a analistas de soporte técnico Tiempos de diagnóstico (20 minutos) y lineamientos para transferir casos al analista de soporte técnico.
6.11.8	Gestión ante ausencias extraordinarias Delegación y continuidad de actividades en casos de incapacidad, permisos o ausencias imprevistas.

Nota general: Todos los registros en el CRM Licencias deben cumplir con criterios de calidad: redacción clara, ortografía adecuada e información veraz y completa.

6.12. Inspección de actividades

RESPONSABLE: GESTOR OPERATIVO, GESTOR DE SERVICIO, LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los aspectos de supervisión en el área, se cuenta con un Check list de supervisión, el cual constituye un instrumento práctico que permite verificar el orden, la correcta ejecución de las actividades y el adecuado funcionamiento de los procesos. Este listado tiene como propósito:

- Asegurar que no se omitan tareas de supervisión.
- Corroborar que las actividades se desarrollen conforme a lo establecido.
- Mantener un control sistemático y organizado del estado general del área.

De esta manera, el Check list funciona como una herramienta de apoyo para la gestión y seguimiento, facilitando el control preventivo y correctivo cuando sea necesario. Por lo que para llevar a cabo la inspección de las actividades de soporte se hace uso de la

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 22 de 26

herramienta principal de CRM licencias, en la cual, se tiene el registro de un Check List de supervisión diario, semanal y mensual.

Nota: para observar el detalle de la actividad puede remitirse al numeral 6.12 de la Guía de gestión de servicio.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.12.1	Check List diario 1. Verificación de asistencia y puntualidad de los funcionarios del área. 2. Revisión de canales de atención. 3. Envío de correos masivos de actas por prestación de servicio. 4. Verificación del uso adecuado del uniforme, portabilidad del carné y orden en los puestos de trabajo. 5. Revisión de soportes en curso o finalizados del día anterior. 6. Prueba de funcionamiento del envío de plantillas desde CRM Licencias. 7. Confirmación de llamadas por Capacitaciones/visitas e Implementación de documentos electrónicos. 8. Supervisión de calidad en la atención al usuario. 9. Supervisión de calificaciones del servicio. 10. Observaciones en el Check List. 11. Programación de instalaciones. 12. Control y supervisión de actividades en horario extendido (medio día – día anterior).
6.12.2	Check List semanal 1. Verificación de seguimientos del área de soporte y los de investigación y desarrollo (estado: por implementar e indagación). 2. Revisión de la prestación del servicio en turno de fin de semana. 3. Registro y gestión de PQRSF. 4. Revisión de actas de servicio de soporte. 5. Revisión del informe de encuestas de satisfacción y gestión de

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 23 de 26

	llamadas. 6. Verificación de actividades confirmadas de la semana anterior. 7. Supervisión del reporte de clientes frecuentes. 8. Supervisión del reporte de clientes en seguimientos de costos. 9. Programación y asignación de turnos rotativos del área.
6.12.3	Check List mensual: 1. Elaboración y entrega de relación de turnos extras del área. 2. Coordinar y asignar las actividades del área en el cronograma. 3. Validación y entrega de actas de visitas presenciales. 4. Revisión de plataformas PBX y emisión de reporte de llamadas. 5. Confirmación de registro y gestión de seguimiento a usuarios frecuentes.

6.13. Inducción del personal

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO, MENTOR TÉCNICO, GESTORES.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Con el fin de asegurar la adecuada acogida, adaptación y formación de los nuevos funcionarios que ingresan al área de soporte técnico, se define por etapas los conductos a ejecutar. Este proceso es complementario a las actividades que ejecuta el área de Talento Humano, y tiene como objetivo garantizar la trazabilidad y efectividad en la inducción, el aprendizaje de funciones y la integración al equipo.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.13.1	Recepción inicial del nuevo funcionario.
6.13.2	Accesos y credenciales.
6.13.3	Presentación al equipo.
6.13.4	Inducción inicial.
6.13.5	Orientación en ruta de entrenamiento.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 24 de 26

6.13.6	Evaluación técnica inicial.
6.13.7	Inducción complementaria.
6.13.8	Formación y ejecución de labores con supervisión.
6.13.9	Seguimiento y retroalimentación.

Proceso: ingreso → inducción inicial → ruta de entrenamiento → examen → inducción complementaria → práctica supervisada → seguimiento.

Nota: para observar el detalle de la actividad puede remitirse al numeral 6.13 de la Guía de gestión de servicio.

6.14. Evaluación del personal

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO, MENTOR TÉCNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos técnicos del personal del área de soporte y garantizar la prestación de un servicio de calidad al usuario, se implementa el examen bimensual y semestral, los cuales forman parte del proceso de mejora continua del área y está dirigido a todos los funcionarios involucrados en la prestación de servicio técnico. Esto incluye a los consultores de soporte técnico, analistas de soporte técnico y mentores técnicos. Para ello, se efectúan los siguientes lineamientos:

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.14.1	Elaboración y aplicación de examen semestral.
6.14.2	Elaboración y aplicación de bimensual. Proceso: Capacitación → Elaboración de examen → Cargue en plataforma → Aplicación → Resultados → Publicación al personal.

Nota: para observar el detalle de la actividad puede remitirse al numeral 6.14 de la Guía de gestión de servicio.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 25 de 26

6.15. Incentivos del personal

RESPONSABLE: LÍDER DE SOPORTE TÉCNICO.

REGISTRO: APLICATIVO CRM DE LICENCIAS

Con el propósito de motivar y reconocer el desempeño del personal del área, se establece un Plan de Incentivos semestral, fundamentado en los principios de igualdad y equidad, dirigido a los integrantes del equipo de soporte técnico. Este plan tiene como objetivo premiar los logros individuales y grupales, destacando aquellos que contribuyen de manera significativa al éxito del servicio técnico brindado.

Nota: para observar el detalle de la actividad puede remitirse al numeral 6.15 de la Guía de gestión de servicio.

ÍTEM	ACTIVIDAD
6.15.1	Indicadores de medición general.
6.15.2	Incentivos económicos.
6.15.3	Incentivos en reconocimiento/tiempo.
6.15.4	Reconocimiento menciones de honor/económico
6.15.5	Incentivos y reconocimiento grupal.

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 SERVICIO		Fecha de aprobación:	02-06-2025
			Versión:	07
	Nivel: 2	Código: DST-PRC-011	Página:	Página 26 de 26

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.	Numeral 1,4 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	11	18	2024	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
5	01	27	2025	Actualización del documento	Todo el documento	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
6	09	24	2025	Actualización del documento	Unificación procedimiento Gestión Operativa	Erika Gualteros Líder de soporte técnico
7	01	20	2026	Actualización del documento	Pág. 8,10,15 y 22.	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