



Sistemas y Soluciones
Integradas s.a.s
Desarrollo de Software



WWW.SYSEU.COM



BROCHURE SYSPQRS 2019

SISTEMA DE GESTIÓN PARA PQRS

El Sistema de **Peticiones, Quejas, Reclamos** y **Sugerencias PQRS** es una herramienta que permite a las empresas conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen sus grupos de interés, brindándoles la oportunidad de fortalecer sus servicios hasta alcanzar los niveles de satisfacción esperados.

SYSPQRS permite realizar el seguimiento de **Peticiones, Quejas, Reclamos** y **Sugerencias** desde la radicación de los mismos hasta su envío de información. Brinda la oportunidad de administrar efectivamente el proceso de las **PQRS** teniendo en cuenta los tiempos de respuestas y cumplimientos. Optimiza el cambio de estado de la **Queja** teniendo como referencia cada una de las fases que debe seguir para dar respuesta a los usuarios.

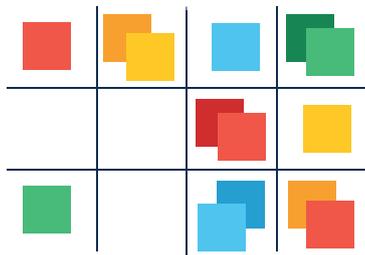
Adicionalmente, brinda un informe detallado del sistema permitiendo generar **reportes** claros, ordenados y precisos, con datos confiables y seguros.

MÓDULOS DEL SISTEMA

CONFIGURACIÓN GENERAL

En este módulo, se realiza la configuración de los parámetros necesarios para el ingreso de datos en el sistema. Adicionalmente permite la creación de áreas y procesos de la empresa donde se puedan presentar quejas y reclamos por parte de los usuarios.





QUEJAS Y RECLAMOS

En este módulo, el usuario podrá controlar las opciones referentes al ingreso de registros de quejas y reclamos, digitalización de imágenes, descargo de las notas asignadas en los diferentes estados del proceso.

CAMBIOS DE ESTADO

En este módulo, se mantiene un control y seguimiento de las PQRS observando la trayectoria por cada registro desde su ingreso hasta que culmine el proceso, adicional permite ingresar notas de estados, respuestas a las mismas.



RESPUESTAS

En este módulo, el sistema visualiza a cada usuario las quejas que se le asignaron y que tiene pendientes por atender para que realice la respuesta correspondiente, controlando su envío y confirmación. El sistema esta diseñado para medir indicadores, administrar los tiempos de respuesta de las Quejas y cumplimiento de los mismos.

REPORTES

En este módulo, se realizaran los reportes necesarios para el seguimiento de la PQRS, permitiendo visualizar los resultados de la medición realizada a los indicadores definidos en el sistema.



IMPACTO DEL SOFTWARE EN SU EMPRESA

Con la implementación de la aplicación **SYSPQRS**, se espera que la empresa pueda:

GESTIÓN OPERATIVA

- Registrar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.
- Gestionar un seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios.
- Conocer las inquietudes o manifestaciones de sus usuarios.
- El sistema genera reportes de la información en distintos formatos **pdf, Excel, XML**, entre otros, para facilitar su manejo y análisis.



GESTIÓN PRODUCTIVA

- Incrementar el número de empleados de la Mipyme que hacen uso de las TIC.
- Formación del recurso humano para el uso de las TIC.
- Reducción de tiempos para la gestión y búsqueda de información.
- Eficiencia en la comunicación y movimiento de la información entre los distintos procesos.
- Reducción de los tiempos de operación del negocio.
- Informes de la operación de la empresa y reportes claros y detallados.



GESTIÓN COMPETITIVIDAD

- /// Sistematización de procesos administrativos claves para la operación del negocio
- /// Llevar el control de su empresa desde cualquier lugar, contando con información en tiempo real, disponible en todo momento.
- /// Conocimiento del negocio para la toma de decisiones estratégicas.
- /// Conocer en tiempo real, sin requerir inversión de tiempo y esfuerzo humano, información relevante como de la operación del negocio, por ejemplo:
 - /// Peticiones ingresadas.
 - /// Quejas ingresadas.
 - /// Reclamos ingresados.
 - /// Solicitudes ingresados.



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

/// CLIENTES

Permite la visualización de datos y el procesamiento de los mismos a través de **plataformas web** y en cualquier **Sistema Operativo**.

/// NAVEGADORES

Permite el acceso desde los navegadores: **Firefox, Safari, Chrome**

/// SEGURIDAD

El sistema provee cifrado de password, garantiza la no modificación de la información y garantiza la integridad de la información de la BD.

/// BASES DE DATOS

El sistema permite trabajar con cualquier motor de BD: **MySQL, SQL Server, PostgreSQL, Informix, Oracle**

/// CONCURRENCIA

El sistema permite la concurrencia de N usuarios sin que esto degrade los tiempos de respuesta en el sistema

/// ARQUITECTURA Y USABILIDAD

El sistema está desarrollado sobre **arquitectura web** y posee un entorno gráfico amigable

/// LOGS

Registra Log de errores del sistema, si la empresa cuenta con el **software de auditoria**, este realiza un registro de las transacciones de los usuarios

SERVICIOS DISPONIBLES

SOPORTE INSTALACIÓN

Soporte virtual o presencial para la instalación del aplicativo.

SOPORTE CAPACITACIÓN

Soporte virtual o presencial para la capacitación de los usuarios finales

ACCESO A PLATAFORMA WEB

Se otorgan usuarios y contraseñas de usuarios para la manipulación del aplicativo adquirido

DOCUMENTACIÓN EN LA WEB

Se otorga acceso en línea a la documentación del sistema ([manual de usuario](#)).

SOPORTE ALTERNO

Se ofrece soporte vía telefónica o virtual con el fin de apoyar el uso y apropiación del sistema durante la vigencia del contrato

AULA VIRTUAL

Se otorga un usuario para acceder a un aula de autoformación y [video tutoriales](#) con los cuales el usuario podrá dar solución a sus dudas en procesos específicos.

ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE

Se cuenta con [ingenieros especializados](#) en el manejo del aplicativo, los cuales se encuentran en constante disposición para atender las necesidades nuestros clientes

NEGOCIOS EN LA NUBE

La computación en la Nube genera beneficios a las empresas quienes deben realizar menos inversión en el costo de los productos de software y no requieren una infraestructura física de servidores.

Acceden al servicio del software a través de Internet desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.

Los servicios de computación en la nube se han convertido en una alternativa económica, de fácil acceso y ágil para que las empresas puedan acceder a productos de software, bajo la modalidad de arriendo.



REQUISITOS MÍNIMOS

PERSONAL CAPACITADO Y COMPROMETIDO



ACCESO A UN SERVICIO DE INTERNET



HARDWARE REQUERIDO DE ACUERDO A EL CLIENTE





www.syseu.com

 [sistemasysolucionesintegradas](#)  [sysintegradas](#)  [sysintegradas](#)

Transversal 22 B # 9 - 10 Oficina 101
Girardot - Cundinamarca
sysintegradas@gmail.com
sysintegradas@syseu.com
(57) 315-296-8707
(1) 888-6265