

**TRABAJO DE GRADO**

**Revisión de los procesos relacionados con el área de Customer Success para la sinergia entre asesores y usuarios en la gestión de Siigo**

**Corporación Universitaria Remington.**

**Facultad de Ciencias Contables.**

**Contaduría Pública.**

**Estudiantes Investigadores:**

Jesus Aldair Monterroza Bohórquez

Liceth Alejandra Rodriguez Roncancio

**Tutora:**

Olga Liliana Londoño Baena

**Proyecto de grado Seminario**

2025

## **Dedicatoria**

Para mi madre, porque en ella aprendí lo que significan realmente la resiliencia y el compromiso; su manera de seguir adelante, aun en los momentos más difíciles, ha sido el motor silencioso que me permitió llegar hasta aquí. A mi hermano, que está presente en cada uno de mis logros, así como yo en los suyos, le debo la certeza de que ninguna meta se alcanza en soledad, sino acompañados y apoyándonos mutuamente. También lo dedico a mi gata, que desde que llegó a mi vida se convirtió en una fuente de compañía y fuerza en los días más duros, haciéndome más llevaderas las largas horas de estudio.

Finalmente, dedico este trabajo a la empresa Siigo en la cual laboro, porque ha sido en la práctica diaria, en cada caso atendido y en cada reto asumido, donde he aprendido de verdad lo que aquí se refleja y he encontrado el sentido profesional de este trabajo de grado.

- **Liceth Rodriguez**

Este triunfo va dedicado a personas muy especiales en mi vida: mi madre, mi padre y mis abuelos paternos, quienes han sido también como unos padres para mí. Ellos han dedicado gran parte de su tiempo a enseñarme valores, a formarme como una persona íntegra, trabajadora y responsable, y a acompañarme en cada paso de este proceso. A todos ellos les ofrezco esta dedicatoria, fruto del esfuerzo y la constancia que me han inspirado.

- **Jesus Monterroza**

## **Agradecimientos**

Agradezco en primer lugar a Dios, por la vida, la fortaleza y las oportunidades que me ha permitido tener, y por acompañarme incluso cuando sentí que no podía avanzar más.

También agradezco profundamente a mi familia y a mi mascota, porque con su cariño, sus palabras de ánimo y su presencia en el día a día hicieron más llevaderos los momentos de cansancio y duda, recordándome siempre por qué valía la pena seguir.

Finalmente, expreso mi gratitud a la empresa en la que trabajo, porque allí he aprendido en la práctica lo que en este trabajo de grado se refleja; cada reto, cada caso y cada enseñanza recibida en ese espacio ha sido clave para mi formación profesional y para la construcción de este trabajo.

- **Liceth Rodriguez**

No ha sido un camino fácil, pero nunca decidí rendirme. Cada dificultad y cada reto me enseñaron a valorar los pilares de mi vida y a esforzarme para alcanzar este gran triunfo.

Agradezco profundamente a Dios por permitirme estas oportunidades y por darme la fuerza necesaria para aprovecharlas y llegar hasta este momento. Muchas gracias.

- **Jesus Monterroza**

## Tabla de Contenidos

1. Resumen .....	7
2. Palabras clave .....	9
3. Introducción .....	10
4. Marco teórico y normativo.....	11
4.1. Fundamentos de control interno y gestión en Customer Success .....	11
4.2. Marco legal aplicable al área de Customer Success .....	12
5. Planteamiento del problema .....	16
5.1. Pregunta de investigación .....	17
5.2. Justificación .....	17
6. Objetivos .....	18
6.1. Objetivo general .....	18
6.2. Objetivos específicos .....	18
7. Metodología .....	199
7.1. Enfoque y diseño.....	19
7.2. Población y fuente de información .....	20
7.3. Depuración y organización de la base de datos .....	20
7.4. Cuerpo del trabajo según categorías de análisis .....	21
7.5. Procedimiento de análisis .....	23
8. Posibles riesgos .....	24
8.1. Posibles riesgos identificados .....	24
8.2. Consecuencias derivadas de estos riesgos .....	26
9. Oportunidades de mejoras .....	27
9.1. Fortalecimiento de la documentación de tickets .....	27
9.2. Implementación de un check list de control para asesores .....	28
9.3. Capacitación focalizada en falencias del usuario.....	28
9.4. Uso sistemático de indicadores como alertas de control interno.....	29
9.5. Mejora de los procesos de clasificación y tipificación de casos.....	31
9.6. Retroalimentación continua y monitoreo interno .....	31
10. Resultados y discusión .....	32
10.1 Falencias en los controles del usuario en los módulos de Siigo .....	32
10.2 Riesgos operativos por documentación deficiente de los tickets .....	33
10.3 Indicadores de desempeño como señales de control interno .....	35
11. Conclusiones .....	37
12. Referencias.....	39
13. Anexos .....	41

**Lista de tablas**

Tabla 1 Check list de falencias de usuario por módulo .....	42
Tabla 2 Metas y brechas de indicadores de gestión .....	43

## Lista de figuras

Figura 1. Tickets por módulo.....	32
Figura 2. Categorías de fallas de documentación en tickets .....	34
Figura 3. Matriz de malas prácticas de usuario por riesgo .....	41

## 1. Resumen

La presente investigación se desarrolla en el área de Customer Success de Siigo Colombia y tiene como propósito revisar los procesos que intervienen en la gestión de tickets de soporte, con énfasis en los controles del usuario, la documentación de los casos y el uso de los indicadores de desempeño de los asesores. La investigación se basa en el hecho de que muchas de las llamadas no son por problemas técnicos del software, sino por errores de los usuarios, falta de información suficiente y problemas en la evaluación del rendimiento. Esto altera la efectividad del control interno y el servicio que se le da a contadores y empresarios.

Se aplica un enfoque cualitativo, descriptivo y no experimental, analizando los tickets atendidos en el año 2025 y los informes internos de métricas como TMO, satisfacción, ausentismo y ocupación. La información se divide en tres tipos de hallazgos para su análisis: problemas en los controles de usuario por módulo, riesgos operativos por falta de documentación de tickets y el uso de los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) como una forma de control interno.

Entre los hallazgos fundamentales, se evidencia que los módulos de ventas, nómina y accesos producen la mayor cantidad de tickets a causa de errores de configuración, deficiencia en el conocimiento del proceso y prácticas operativas inapropiadas. Además, casi la mitad de los tickets presentan descripciones insuficientes o imprecisas, lo que complica su seguimiento. También se observa que las desviaciones en

TMO y satisfacción, sumados a los datos faltantes de ausentismo y ocupación, son indicadores de deficiencias en el registro y seguimiento de la gestión diaria del área.

De estos hallazgos se derivan propuestas específicas de entregables para Siigo, como matriz de falencias por módulo, matriz de documentación, check list de verificación de tickets y la utilización de los indicadores como alertas de control interno. Estas herramientas pretenden disminuir reprocesos, mejorar la calidad de la documentación, fortalecer la toma de decisiones y contribuir a la mejora continua del sistema de control interno en Customer Success.

## 2. Palabras clave

- Control interno: Conjunto de políticas, procesos y prácticas establecidas para asegurar la eficiencia, seguridad y cumplimiento en el área de Customer Success de Siigo.
- Customer Success: El departamento encargado de brindar asistencia a los usuarios con el software, gestiona los tickets de soporte y asegura que la experiencia del cliente corresponda a los objetivos de servicio de la organización.
- Tickets: Registros formales de las solicitudes, quejas o consultas de los usuarios, en el cual se detalla el problema, la gestión del asesor y la solución, como evidencia para fortalecer el control interno y la trazabilidad del servicio.
- Indicadores KPI: las métricas de desempeño incluyen TMO, puntajes de valoración, satisfacción, ausentismo y ocupación, empleadas para evaluar la gestión de los asesores e identificar variaciones que podrían afectar la calidad del servicio.
- Trazabilidad: Capacidad del sistema para seguir el ciclo de vida completo de cada ticket, desde que se abre hasta que se cierra, identificando claramente quién es el responsable, qué acciones se realizaron y qué resultados se obtuvieron, de forma que toda esta información sea verificable, auditable y útil para fortalecer el control interno y mejorar el servicio al cliente.

### 3. Introducción

Esta investigación surge del compromiso académico y profesional de aportar al fortalecimiento del control interno en Siigo, mediante la auditoría del área de Customer Success y el análisis crítico de su gestión.

El objeto de estudio conlleva a revisar tres aspectos: la relevancia de los indicadores de desempeño de los asesores, las deficiencias y riesgos en los controles de usuario y el impacto de la documentación adecuada o insuficiente en los resultados y en la trazabilidad de los procesos de medición del desempeño. Todo esto se aborda reconociendo el papel fundamental del auditor interno en la revisión, el diagnóstico y la formulación de sugerencias de mejora, de modo que los controles realmente funcionen y contribuyan a la eficiencia y seguridad de la empresa.

La investigación incorpora herramientas como matrices y check list de control interno, además de recomendaciones para formular proyectos, planificar y diseñar propuestas que fortalezcan los procesos que más lo necesitan.

El objetivo es mostrar cómo el control interno, guiado por la labor del auditor interno y apoyado en herramientas prácticas, puede ser la base para mejorar la gestión, reducir errores y riesgos y aumentar la satisfacción de clientes y usuarios. De esta manera, se busca que Siigo continúe innovando y reforzando su liderazgo, evidenciando que la integración entre teoría y práctica constituye un camino para alcanzar resultados sostenibles y de alto valor organizacional.

## **4. Marco teórico y normativo**

### **4.1. Fundamentos de control interno y gestión en Customer Success**

El control interno es el conjunto de políticas, prácticas y procedimientos creados para garantizar la eficiencia operativa, la protección de activos y el cumplimiento legal dentro de la empresa (Angamarca Andrade & Gordillo Tenemaza, 2012). En los últimos años la modernización del control interno ha ido adaptando modelos internacionales como COSO para fortalecer su enfoque de riesgos y brindar más seguridad a la organización (Jaramillo, 2024). Esta estructura promueve la transparencia de los servicios de Customer Success y el desarrollo de las empresas tecnológicas, como Siigo (Siigo S.A.S., 2021).

El análisis de los indicadores que miden el desempeño en el sector de soporte posibilita la evaluación de calidad, eficacia y trazabilidad. Para evaluar la gestión actual y buscar mejoras, los indicadores de satisfacción del consumidor, el tiempo de respuesta y la resolución en el primer contacto son factores cruciales (Villamar & Real-Pérez, 2021; Kaplan & Norton, 1992). Las investigaciones evidencian que la supervisión continua de estos indicadores optimiza los procesos operativos y mejora la experiencia del usuario (Arosemena Doss, 2022).

Cuando los controles del usuario son deficientes, cuando no hay capacitación o cuando faltan controles sólidos, esto tiende a provocar errores que se repiten en el uso de sistemas empresariales. La Universidad Autónoma del Caribe (2021) sostiene que los

proyectos en el campo tecnológico demuestran que mejorar la cultura organizacional y la capacitación efectiva entre clientes y soporte tiene un impacto directo en el incremento de la productividad y en la reducción de errores.

En este orden de ideas, la documentación de casos y tickets es esencial para asegurar un seguimiento, una auditoría y una trazabilidad de los procesos de Customer Success de la empresa de Siigo. Si no hay registros claros, los peligros operativos aumentan, se propician los reprocesos y se obstaculiza la implementación de mejoras (Quiceno & Puerta, 2025). Instrumentos como la matriz de requerimientos legales, la lista de verificación de control interno y la cadena de valor hacen posible detectar desvíos y robustecer los procedimientos (Jaramillo, 2024).

Finalmente, la elaboración de manuales de funciones, planes y proyectos, e integrar empresas y universidades, impulsa el crecimiento continuo y permite hacer grandes aportes para controlar y expandir Siigo (Siigo S.A.S., 2021).

#### **4.2. Marco legal aplicable al área de Customer Success**

Esta investigación se basa en el uso de principios de control interno y de aseguramiento de la información y de cumplimiento del marco legal colombiano que rige la administración, registro y confiabilidad de la información de operación. Este conjunto de normas técnicas y jurídicas guía la estructuración de procesos, la evaluación de riesgos y la definición de indicadores de gestión en Customer Success, para que el análisis resultante cumpla con estándares formales de calidad y trazabilidad. En ese orden de

ideas, el estudio asume como normas de referencia para el control interno, revisión fiscal, preparación y soporte de la información las que a continuación se enuncian como marco jurídico y técnico.

En Colombia, la revisión fiscal y la auditoría externa están en la obligación de identificar e informar sobre las principales debilidades del control interno, de acuerdo con:

- **Ley 43 de 1990 y Código de Comercio (revisoría fiscal):** Definen el rol del contador público y revisor fiscal en la evaluación del control interno y en el deber de informar deficiencias.
- **NIA 265 (comunicación de deficiencias de control interno):** Establece que el auditor debe identificar y comunicar debilidades relevantes de control interno detectadas durante su trabajo, lo que respalda el análisis de riesgos operativos y de documentación que haces en el área Customer Succes.
- **Decreto DUR 2242 de 2015 y Resolución 000042 de 2020 de la DIAN:** Establecen el sistema de facturación electrónica, sus especificaciones técnicas, validación y conservación, en el cual se ven directamente involucrados los módulos de ventas, documento soporte y demás procesos que cubre Siigo.
- **Ley 87 de 1993:** Establece los principios y componentes del sistema de control interno (planes, métodos, procedimientos, organización y verificación), como marco de referencia para evaluar controles en procesos de servicio y documentación.

- **Modelos de referencia (COSO / MECI):** Ofrecen una estructura clara del control interno, basada en componentes como el ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y el monitoreo, que permite leer con mayor facilidad qué está fallando en el día a día. Gracias a este enfoque se puede dar sentido a los errores en los registros, problemas de trazabilidad o debilidades en los indicadores, asociándolos al eslabón que debe fortalecerse.

- **Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias:** Regulan cómo deben manejarse los datos personales y exigen que se protejan con medidas de seguridad, manteniendo la confidencialidad y dando un uso responsable a la información tanto por parte de Siigo como de las empresas clientes que utilizan la plataforma.

Estas normas establecen un marco de responsabilidad compartida: la empresa desarrolladora (Siigo) debe proporcionar instrumentos seguros y actualizados, y los usuarios finales deben utilizar el sistema en cumplimiento de la normativa y sus propios controles internos. En este marco, el registro de tickets, la tipificación adecuada y el seguimiento a través de métricas como TMO, satisfacción, ocupación y cumplimiento de objetivos son mecanismos de control interno para identificar desviaciones, riesgos de incumplimiento y oportunidades de mejora en la atención al cliente.

Para una empresa grande de tecnología como Siigo, el cumplimiento del marco regulatorio no solo se basa en sus políticas internas, sino también en el control de diferentes entidades estatales y de la profesión contable.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) vigila que se apliquen correctamente las disposiciones sobre facturación electrónica, documento soporte, nómina electrónica y conservación de la información con validez fiscal.

A su vez, la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y Comercio ejercen funciones de inspección, vigilancia y control sobre aspectos con teneduría de libros, la información financiera, la protección de datos personales y las prácticas empresariales que puedan afectar a clientes y usuarios finales. En el ámbito profesional, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública y la Junta Central de Contadores orientan y vigilan el ejercicio ético y técnico de contadores y revisores fiscales, quienes tienen el deber de evaluar el sistema de control interno y comunicar deficiencias significativas en las organizaciones donde prestan sus servicios.

## 5. Planteamiento del problema

En Colombia, Siigo es un software contable y administrativo de ayuda a través del área de Customer Success, donde a diario gestionan tickets de módulos como ventas, nómina, accesos, documento de soporte y reportes. El análisis de los datos proporcionados por la entidad muestra que la mayoría de estas necesidades no se generan por fallos en la plataforma, sino por tres causas comunes: falta de controles del usuario, falta de documentación de casos e inconsistencias en los KPI de los asesores.

En particular, es observable que una gran cantidad de tickets están asociados con prácticas inapropiadas del usuario, configuraciones incorrectas y desconocimiento de los procesos, lo que resulta en reprocesos, prolongación del tiempo medio de resolución y errores recurrentes en módulos críticos. También se encuentran registros con anotaciones muy generales, mala clasificación o falta de información relevante que impide dar seguimiento a los casos, dar continuidad al servicio y analizar posteriormente la información por el equipo y el auditor interno. A ello se agrega que métricas como el score de valoraciones, satisfacción del cliente, ausentismo, ocupación, tiempo medio de operación o cumplimiento de objetivos tienen brechas con respecto a los objetivos establecidos y en ocasiones, datos incompletos que impiden que reflejen con fiabilidad el desempeño del área.

### **5.1. Pregunta de investigación**

¿De qué manera las fallas en los controles de usuario, en la documentación de casos y en el uso de los KPI de asesores, afectan la eficiencia del sistema de control interno en el área de Customer Success de Siigo en Colombia?

### **5.2. Justificación**

El estudio se justifica porque la mayor proporción de tickets gestionados por el área de Customer Success de Siigo no proviene de fallas técnicas del software, sino de errores de los usuarios finales, registros incompletos y un uso insuficiente de los indicadores de gestión, situaciones que generan reprocesos, aumento del tiempo medio de operación y deterioro en la experiencia de contadores y empresarios. Analizar de manera sistemática las falencias de los controles de usuario, los riesgos asociados a la documentación deficiente de los tickets y la lectura de los KPI como señales de control interno, permite proponer herramientas concretas —matrices y check lists y tableros de seguimiento— que fortalecen la trazabilidad de la información, apoyan la toma de decisiones y contribuyen a la mejora continua del sistema de control interno de Siigo.

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General**

Revisar los procesos que intervienen en la gestión de Customer Success en Siigo Colombia, mediante el examen de los controles de usuario, la documentación de casos y los Indicadores Clave de Rendimiento, con el fin de proponer mejoras para la administración de los procesos de control interno.

### **6.2. Objetivos específicos**

- Identificar y documentar las deficiencias en los controles de usuario que originan errores recurrentes en los módulos de ventas, nómina, accesos, documentos auxiliares y reportes, evaluando su repercusión en el flujo de trabajo y el riesgo operativo del departamento de Customer Success.
- Evaluar los riesgos operativos en situaciones donde los tickets son incompletos o mal documentados, y cómo esto incide en la rastreabilidad de los casos, la productividad de los asesores y la fiabilidad del control interno.
- Analizar los indicadores de gestión de los asesores del área de Customer Success, con el fin de interpretarlos como señales de alerta del sistema de control interno sobre la gestión diaria del equipo y orientar acciones de mejora en el uso del tiempo, la calidad del servicio y el aprovechamiento de la jornada laboral.

## **7. Metodología**

### **7.1. Enfoque y diseño**

La metodología adoptada en este estudio es cualitativa, con el objetivo de comprender la manera en que las deficiencias en los controles del usuario y en la documentación de casos en el departamento de Customer Success de Siigo inciden en el control interno y la calidad del servicio.

Para ello se interpretan los registros de tickets, las descripciones de los casos, los comentarios operativos y la información asociada a los indicadores de gestión (TMO, score, satisfacción, ausentismo y ocupación), utilizándolos como insumos para identificar patrones, causas probables y riesgos operativos, más que como base para aplicar pruebas estadísticas formales.

El diseño de la investigación es descriptivo, no experimental y de corte transversal, ya que se analiza la información generada por Siigo en un periodo específico sin intervenir en los procesos ni modificar las condiciones de la operación. De esta manera, se busca caracterizar de forma detallada los tipos de errores del usuario por módulo, los riesgos derivados de la documentación incompleta o inadecuada y su incidencia en la trazabilidad de los casos y en la gestión del desempeño de los asesores, a partir de los registros tal como fueron producidos en la dinámica diaria del área de Customer Success, para finalmente proponer recomendaciones de mejora al sistema de control interno.

## **7.2. Población y fuente de información**

La población de análisis se compone de los tickets administrados por el departamento de Customer Success de Siigo durante el año 2025 de enero 01 hasta octubre 15, vinculados a módulos como ventas, nómina, accesos a la plataforma, documentos de apoyo y reportes, entre otros. A partir de la base de datos proporcionada por los directivos de la organización, se emplean todos los registros disponibles para el periodo en cuestión, lo que implica que el estudio emplea un censo de información secundaria y no requiere selección muestral.

## **7.3. Depuración y organización de la base de datos**

Antes de hacer el análisis cualitativo, hubo que depurar la base de datos exportada desde las bases de datos de Siigo, para trabajar solo con información necesaria y de manera consistente. Para ello se eliminaron filas duplicadas, registros totalmente vacíos y columnas irrelevantes para el estudio (campos técnicos/internos sin relación con el contenido del ticket).

Posteriormente, se estandarizaron los nombres de módulos, estados y tipos de contacto, corrigiendo errores de digitación y unificando categorías, de manera que los filtros por módulo (ventas, nómina, accesos, compras/documento soporte y reportes) y por estado del ticket fueran comparables entre sí.

Con la base ya depurada se utilizaron filtros automáticos y tablas dinámicas para agrupar los casos según su módulo, presencia de descripciones incompletas o marcado como “sin información”, y asociación con determinados rangos de indicadores de gestión. Esta La estructura organizativa hizo posible identificar conjuntos relevantes de casos sobre los cuales se realizó el análisis cualitativo profundo, eludiendo sesgos asociados a datos aislados o inconsistentes.

#### **7.4. Cuerpo del trabajo según categorías de análisis**

De acuerdo con los objetivos del estudio, la información se agrupa en tres grandes categorías, que dan forma y orden al desarrollo central del trabajo.

##### **Categoría 1. Falencias en los controles del usuario**

Esta categoría se centra en identificar y dejar documentados los errores que cometen los usuarios finales en el uso de los módulos de Siigo, especialmente aquellos que se repiten y muestran debilidades en los controles que deberían prevenirlos.

A partir de la base depurada se revisan las descripciones de los tickets, los motivos de contacto y los ejemplos de operaciones mal ejecutadas (parametrizaciones incorrectas, cargas de información erróneas, uso inadecuado de procesos de ventas, nómina, accesos, compras/documento soporte y reportes). Dichas observaciones se organizan en una matriz de falencias por módulo, donde se describen los tipos de error más frecuentes y su impacto en el flujo de trabajo del área de soporte y en los riesgos de control interno.

## **Categoría 2. Riesgos por documentación deficiente de los tickets**

La segunda categoría desarrolla el objetivo de evaluar los riesgos operativos que se presentan cuando los casos no se documentan adecuadamente por parte de los asesores. Sobre la misma base de datos se determina el subconjunto de tickets con descripciones pobres, ambiguas, mal categorizadas o catalogadas como “sin información”, identificando patrones como: mínimo registro por presión operativa, tickets generados en llamada sin completar la información, desconocimiento del proceso, mala categorización del módulo y duplicidad de casos. Estos resultados se reflejan en la figura 2 de riesgos de documentación, donde se ilustran causas, posibles consecuencias (reprocesos, pérdida de trazabilidad, impacto en métricas) y controles propuestos para fortalecer el sistema de control interno.

## **Categoría 3. Indicadores de desempeño como herramientas de control interno**

La tercera categoría se centra en el análisis cualitativo de los indicadores de gestión de los asesores del área de Customer Success, entendidos como herramientas de control interno sobre la operación diaria como se ve en la tabla 2. Para ello se toman los informes internos de TMO (tiempo medio de operación de la llamada), score de valoraciones asignado por el área de calidad a partir de las escuchas, valoraciones del cliente, CNN (casos no negociables), satisfacción frente al tiempo efectivamente laborado y ocupación asociada a pausas, tiempos auxiliares y actividades operativas.

Más que realizar un análisis estadístico detallado, estos indicadores se leen como señales de alerta: se describen sus metas, los comportamientos observados (fluctuaciones, valores bajos o incompletos, metas incumplidas) y la forma en que reflejan debilidades de control

interno en el seguimiento de la jornada, la documentación de los casos, el cumplimiento de lineamientos de calidad y la gestión del tiempo de los asesores. Con base en esta interpretación se identifican patrones de riesgo —como altos TMO, score y valoraciones inestables, registros vacíos de ausentismo u ocupación y presencia de CNN— que orientan recomendaciones para el coaching operativo, la estandarización de la documentación y el uso disciplinado de los KPI como insumo permanente de supervisión.

### **7.5. Procedimiento de análisis**

En las tres categorías, el método es leer de forma sistemática el Historial de tickets y reportes de indicadores, para luego categorizarlos en gráficos de barras que se mostrarán más adelante en el capítulo de Resultados y Discusión. De esta manera, la metodología combina el enfoque cualitativo con un diseño descriptivo para reconstruir la realidad operativa del área de Customer Success de Siigo, identificar debilidades de control interno y plantear recomendaciones de mejora en línea con el marco regulatorio y los objetivos de la investigación.

Los resultados se presentarán mediante matrices de clasificación, tablas y gráficos de barras, complementados con anexos descriptivos que servirán como insumos prácticos para el área de Customer Success de Siigo en la toma de decisiones y el seguimiento de sus indicadores.

## 8. Posibles riesgos

De acuerdo con el examen de los tickets del departamento de Customer al Success de Siigo, en la evaluación de las prácticas de documentación y seguimiento de casos, se identifican diversos elementos cruciales que demandan prioridad desde el punto de vista del control interno y la calidad del servicio. Se expondrán los riesgos conceptuales primordiales vinculados a las deficiencias en los controles del usuario, a la documentación insuficiente de los tickets y a la utilización de indicadores de rendimiento como instrumentos de monitoreo.

### 8.1. Posibles riesgos identificados

- **Riesgos sobre la calidad de la información de soporte:** De acuerdo con los tickets con descripciones imprecisas, ambiguas o categorizadas como "sin información", se genera una falta de rastreabilidad de los eventos reales en el caso, lo que obstaculiza la reconstrucción del caso, la verificación de la asesoría y la determinación de si la solución adoptada fue la adecuada. Esto eleva la probabilidad de reencuentros, reprocesos y decisiones fundamentadas en registros incompletos.
- **Riesgos en la gestión operativa del área Customer:** La “presión” de mantener en curso llamadas un tiempo bajo para cuidar indicador de TMO y generar tickets incompletos mientras está interactuando con el cliente puede llevar a errores de tipo: tickets duplicados y cierres prematuros sin evidencia. Esto afecta la manera

- en que se reparte en realidad la carga de trabajo entre módulos y asesores, tergiversa las métricas operativas y dificulta la posibilidad de planear recursos con eficiencia.
- **Riesgos relacionados con el control interno y la auditoría:** Cuando los casos no se documentan de manera adecuada, se desaprovecha el ticket como evidencia de las acciones ejecutadas y hace inviable cualquier revisión posterior por parte de auditoría interna, revisoría fiscal o áreas de calidad. Cuando no se cuenta con información suficiente, se vuelve muy difícil detectar qué errores se repiten, comprobar si las personas están siguiendo los procedimientos y mostrar con evidencia que los controles definidos en la empresa realmente se están usando.
  - **Riesgos en los indicadores de desempeño:** Cuando los KPI del área de Customer Success (TMO, score de valoraciones, calificaciones del cliente, CNN, satisfacción, ausentismo y ocupación) suben y bajan todo el tiempo, aparecen por debajo de la meta o quedan sin diligenciar, se corre el riesgo de que esos números no reflejen realmente cómo está funcionando la operación ni el desempeño real de los asesores. Esto constituye un riesgo de control interno porque la empresa puede tomar decisiones sobre productividad, calidad del servicio, reconocimiento o planes de mejora con base en métricas distorsionadas, subestimando problemas como tiempos de atención prolongados, uso inadecuado de la jornada o incremento de casos no negociables, y perdiendo la oportunidad de detectar a tiempo desviaciones críticas en la gestión diaria del equipo.

## 8.2. Consecuencias derivadas de estos riesgos

- **Incremento del volumen de tickets y sobrecarga del área:** Cuando los controles que aplican los usuarios son débiles y la atención no queda bien documentada, muchos casos se vuelven a registrar, se duplican o se reabren porque no queda claro qué pasó ni cómo se resolvió. Esto infla artificialmente el número de tickets, congestiona las colas de atención y le quita tiempo al equipo para enfocarse en incidentes realmente nuevos o más complejos.
- **Deterioro de los indicadores de desempeño del área:** Cuando los controles que aplica el equipo y la forma de operar del área no son sólidos, esto se refleja rápidamente en los KPI de Customer Success: el TMO sube, bajan el score de valoraciones y las calificaciones del cliente, aparecen más casos CNN y los niveles de satisfacción, ausentismo y ocupación se alejan de lo que la empresa espera. En otras palabras, los propios indicadores muestran que no se está usando bien el tiempo de llamada, que no siempre se cumplen los lineamientos de calidad y que la jornada laboral no se aprovecha al máximo, lo que aumenta el riesgo de perder productividad y de que la calidad del servicio se deteriore de forma constante.
- **Pérdida de trazabilidad y dificultades para el control interno:** Cuando un caso se describe de forma muy general, con frases como “no deja facturar” o “no permite ingresar”, y no se incluye el contexto de lo que pasó, se pierde la trazabilidad del incidente y luego es difícil reconstruir el recorrido del ticket,

revisar las decisiones que se tomaron o soportar una auditoría interna. Esto abre la puerta a que incidentes importantes pasen desapercibidos, que no se vean patrones de fallas que se repiten y que los controles definidos en el proceso no puedan demostrarse con la evidencia necesaria.

- **Limitaciones para la mejora del servicio y del producto:** Si la información de los tickets no permite diferenciar claramente entre errores de configuración del cliente, falta de conocimiento del proceso y posibles fallas del sistema, se complica la priorización de acciones de capacitación, modificaciones en manuales o mejoras en el software. En consecuencia, los mismos problemas tienden a repetirse con el tiempo, lo que genera niveles elevados de reproceso, impactando negativamente la reelaboración y afecta negativamente la calidad percibida del servicio proporcionado por Siigo a sus usuarios.

## **9. Oportunidades de mejora**

### **9.1. Fortalecimiento de la documentación de tickets.**

Se aconseja el diseño y la implementación de un estándar mínimo de documentación para todos los casos abordados en el departamento de Customer Success, donde se plantea incorporar campos obligatorios tales como descripción precisa del problema, acciones implementadas, causa identificada y solución implementada. Este estándar debe ser incorporado en el sistema de tickets a través de campos necesarios y

validaciones, garantizando que la finalización de un caso no sea factible sin la debida información requerida para la trazabilidad y el control interno.

## **9.2. Implementación de un check list de control para asesores.**

Es conveniente elaborar un check list operativo para los asesores, enfocado en la revisión de los puntos clave evaluados por el área de calidad: verificación del módulo, confirmación con el cliente, registro de evidencia, tipificación correcta y resumen final del caso. Este instrumento debe usarse tanto en la capacitación como en la operación de las escuchas de las llamadas realizadas por parte del área de calidad, ayudando a reducir la proporción de casos “sin información”, los reprocesos y la pérdida de trazabilidad en la gestión de soporte.

## **9.3. Capacitación focalizada en falencias del usuario.**

A partir de la matriz de falencias por módulo, se sugiere diseñar planes de capacitación específicos para clientes y asesores sobre los procesos con mayor número de errores (ventas, nómina y accesos). Estas capacitaciones deben abordar buenas prácticas de configuración, validaciones previas y uso adecuado de las funciones críticas, de forma que se reduzca la generación de tickets originados por desconocimiento o malas prácticas del usuario final.

#### **9.4. Uso sistemático de indicadores como alertas de control interno.**

El uso sistemático de los indicadores de desempeño del área de Customer Success permite proponer mejoras específicas para cada métrica, de modo que funcionen como verdaderas alertas de control interno orientadas a la gestión diaria de los asesores. En el caso del TMO, se sugiere reforzar la capacitación operativa de los temas que se detenten mayor complejidad, mantener el acompañamiento en línea con los asesores por parte de expertos y revisar los tipos de casos que se gestionan los pasos que repiten innecesariamente y oportunidades de simplificar explicaciones, de manera que el tiempo invertido sea eficiente sin sacrificar la claridad para el cliente. Para el score de valoraciones (evaluación de calidad sobre las escuchas), la mejora se centra en estandarizar la verificación de datos del cliente, el orden lógico de la atención, la explicación de la solución y el cierre de la llamada, apoyándose en guías o check list como el que se propone en la tabla 2 que pueda implementar en el área de calidad y de esta manera se pueda retroalimentar al asesor para reducir errores recurrentes y elevar la consistencia entre llamadas.

Respecto a las valoraciones del cliente, es necesario trabajar en habilidades de comunicación y manejo de la experiencia: uso de un lenguaje claro, validación de comprensión al final de la llamada y confirmación de que el cliente se siente seguro con lo que debe hacer después, de forma que la calificación refleje una atención percibida como útil y resolutiva. Se recomienda abordar directamente con cada asesor los casos no negociables (CNN) y revisar cuáles conductas o errores se repiten más, utilizando

ejemplos reales para ilustrar su efecto en el servicio. Asimismo, se propone determinar un plan de acción personalizado con cada uno para prevenirlos. Así, el indicador de CNN puede permanecer en niveles bastante bajos y llegar a ser una clara indicación de que los estándares de calidad y servicio establecidos por el área se están cumpliendo.

Se recomienda abordar directamente con cada asesor los casos no negociables (CNN) y revisar cuáles conductas o errores se repiten más, utilizando ejemplos reales para ilustrar su efecto en el servicio. Asimismo, se propone determinar un plan de acción personalizado con cada uno para prevenirlos. Así, el indicador de CNN puede permanecer en niveles bastante bajos y llegar a ser una clara indicación de que los estándares de calidad y servicio establecidos por el área se están cumpliendo.

Con respecto a la satisfacción relacionada con el tiempo de trabajo efectivo, las mejoras consisten en una mejor organización y control del cumplimiento de los horarios. Esto abarca comparar lo que estaba agendado con lo que se llevó a cabo realmente, comprender los motivos de las ausencias parciales y llegar a acuerdos con el equipo sobre cómo disminuir las inasistencias o las salidas anticipadas. Por lo tanto, el indicador permanecerá dentro de los límites que se esperaban. Por último, se aconseja organizar y clasificar correctamente los tiempos auxiliares (pausas activas, baño, almuerzo, marcaciones manuales, espacios de capacitación y feedback), fomentar que cada pausa esté registrada de manera disciplinada y examinar cómo se están utilizando estos periodos para que el porcentaje de ocupación refleje un balance saludable entre la atención al cliente y las actividades de soporte sin dar la sensación de inactividad que no es real.

### **9.5. Mejora de los procesos de clasificación y tipificación de casos**

Es necesario revisar el flujo de creación y clasificación de tickets para reducir errores de tipificación entre módulos y duplicidad de casos. Se sugiere simplificar y aclarar las categorías disponibles en el sistema, acompañándolas de ejemplos prácticos, y realizar controles periódicos sobre los registros para detectar y corregir desviaciones en la clasificación que afecten la distribución real de la carga de trabajo y la lectura de indicadores.

### **9.6. Retroalimentación continua y monitoreo interno**

Finalmente, se propone instaurar espacios periódicos de retroalimentación entre coordinadores y asesores, en los que se revisen ejemplos reales de tickets bien y mal documentados, así como casos donde las falencias del usuario generaron impactos operativos significativos. Estos espacios deben complementarse con revisiones internas sistemáticas de muestras de tickets, a modo de “auditorías internas” del proceso de soporte, para verificar el cumplimiento de los estándares definidos y actualizar las acciones de mejora cuando sea necesario.

## 10. Resultados y Discusión

### 10.1. Falencias en los controles del usuario en los módulos de Siigo

Del análisis de la base depurada de tickets se evidencia que una proporción significativa de los casos atendidos se origina en errores cometidos por los usuarios finales al operar el software, más que en fallas técnicas propias de la plataforma. Las fallas más comunes se encuentran en los módulos de ventas, nómina y accesos, donde se encuentran parametrizaciones erróneas, falta de carga de información, desconocimiento de los pasos del proceso y uso incorrecto de las funcionalidades principales.

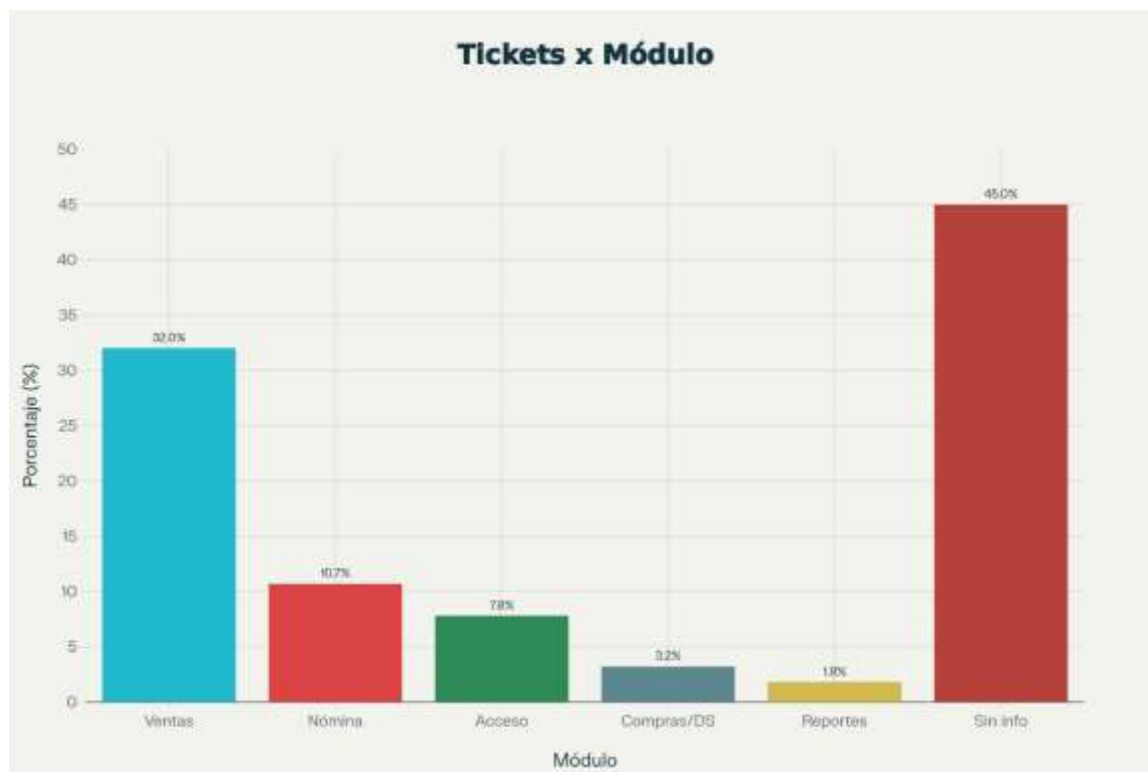


Figura 1. Tickets por módulo

El módulo de ventas a menudo encuentra problemas como digitación de facturas

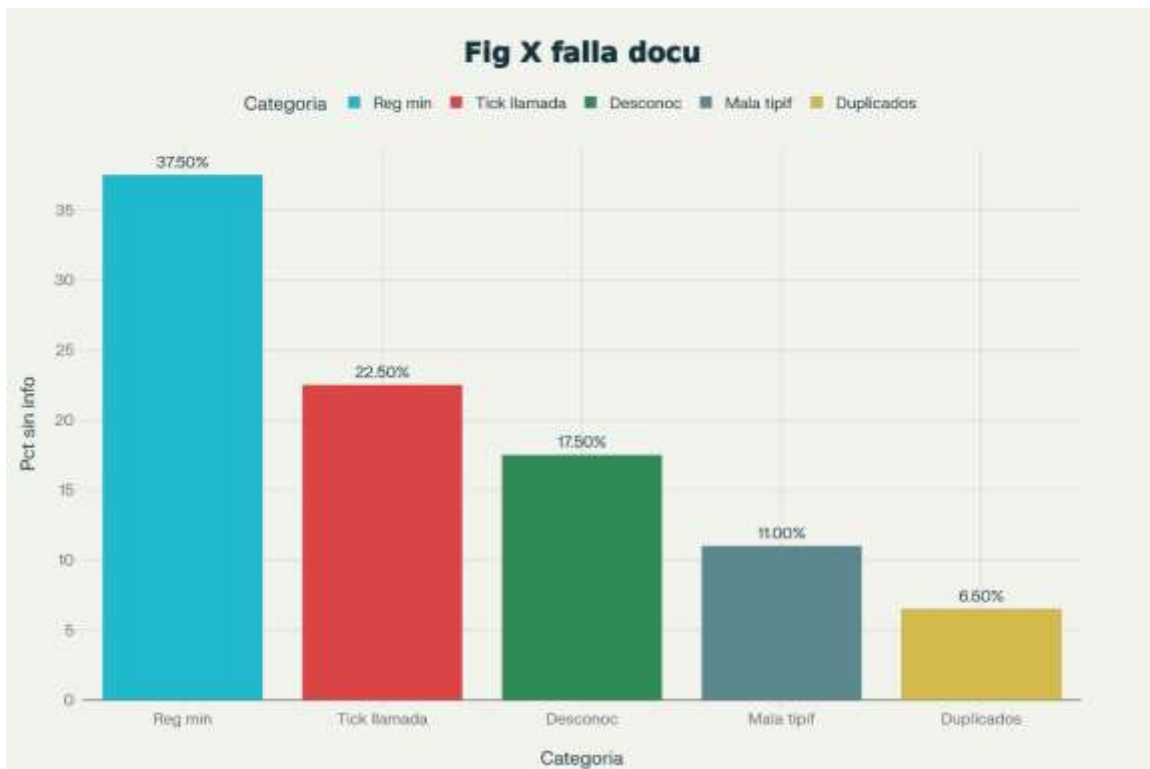
con numeraciones inválidas o repetidas, mala configuración de productos, precios o impuestos; no actualizan de manera correcta las resoluciones DIAN vencidas, errores al cargar información para factura electrónica. Esto provoca bloqueos, rechazos y la necesidad de hacer correcciones manuales. En el sistema de nómina, los errores están relacionados con conceptos mal parametrizados, cálculos manuales incorrectos aplicados al sistema, creación incompleta de empleados, información insuficiente de seguridad social, Errores en liquidación final, entre otros. Esto genera errores, reprocesos y riesgos legales. El acceso a la plataforma presenta errores como usuarios y contraseñas erróneos, roles mal asignados por el administrador y no borrado de caché ni cookies, los cuales son de fácil solución, pero generan muchos casos que saturan la línea de atención.

Los resultados resumidos en la Figura 1 se complementan con la matriz de la Figura 3, donde para cada combinación de frecuencia e impacto se describen ejemplos concretos de malas prácticas de usuario y su efecto en la operación y el control interno. Esta matriz permite un análisis más profundo del comportamiento de los módulos, al identificar cuáles errores de uso representan mayor riesgo operativo y de control, aun cuando no se expresen en términos porcentuales.

## **10.2. Riesgos operativos por documentación deficiente de los tickets**

Al revisar los registros, se encontró una gran cantidad de tickets con descripciones insuficientes, vagas o clasificadas como "sin información", lo que representa un riesgo para la trazabilidad y el control interno. En este paquete se pueden reconocer patrones

como el registro mínimo por presión operativa (tomas de notas muy generales para agilizar el paso al siguiente usuario), tickets creados en llamada sin completar la información, desconocimiento del proceso por parte del asesor, mala tipificación del módulo y duplicidad de casos para un mismo incidente.



*Figura 2. Categorías de fallas de documentación en tickets.*

Estas acciones tienen varias implicaciones operacionales: obligan a otros asesores a reconstruir el caso desde cero, aumentan el tiempo promedio de manejo, causan reaperturas de tickets y deterioran la auditoría interna, ya que no existe una historia clara de lo que sucedió y lo que se hizo. Además, distorsionan la forma en que se entiende la carga real por módulo y comprometen la fiabilidad de los datos sobre los que se basa la toma de decisiones. Esto se debe a que los registros incompletos dificultan determinar

con exactitud las causas raíz de los problemas y las oportunidades de mejora en procesos, capacitación o producto.

Como herramienta de mejora se propone un check list de documentación de tickets, presentado en la tabla 1, que establece los ítems mínimos a verificar en cada caso. Adicionalmente que lo tomen en el área de calidad para apoyo y medición a las pautas de cada registro.

### **10.3. Indicadores de desempeño como señales de control interno**

En el área de Customer Success de Siigo, se pueden apreciar cualitativamente los indicadores de gestión de los asesores. Estos incluyen TMO, puntaje de valoraciones, valoraciones del cliente, casos no negociables (CNN), satisfacción relacionada con la cantidad de tiempo efectivamente trabajado, absentismo y ocupación. Esto es necesario para evaluar cómo se está llevando a cabo el control diario del equipo. El estudio de sus comportamientos revela oscilaciones, objetivos no cumplidos y registros en niveles indeseables, lo cual demuestra que hay brechas en el uso del tiempo de llamada, en la realización de pautas de calidad y en la utilización de las horas laborales.

Se considera que el asesor necesita más control sobre el proceso o apoyo operativo para manejar los casos con mayor eficiencia y seguridad si el TMO sigue siendo alto. Las fluctuaciones en el puntaje y las evaluaciones del cliente indican que la calidad de la atención se percibe de manera diferente, particularmente en cuanto a la verificación de datos, la claridad al explicar y el cierre de la llamada. La presencia de

CNN funciona como una alerta directa sobre conductas o fallas que no son negociables para el control interno, mientras que la satisfacción, el ausentismo y la ocupación muestran si la jornada programada se está cumpliendo y si las pausas y tiempos auxiliares se registran y administran adecuadamente.

Estos indicadores, en su totalidad, no solo retratan el rendimiento individual, sino que también funcionan como señales de alerta para el sistema de control interno. Permiten detectar los periodos o asesores en riesgo de bajar su productividad, deteriorar el servicio o malgastar el tiempo. Además, son la base para definir acciones de coaching, cambios en la planificación y reforzar las prácticas supervisoras en Customer Success.

## 11. Conclusiones

En conclusión, la revisión cualitativa de los procesos del área de Customer Success de Siigo permitió evidenciar tres focos principales de afectación al sistema de control interno: las falencias en los controles del usuario final por módulo, las debilidades en la documentación de los tickets y las señales que entregan los indicadores de desempeño de los asesores. En los módulos de ventas, nómina y accesos se concentran errores de configuración, parametrizaciones inadecuadas y desconocimiento de los procesos que incrementan el volumen de tickets, generan reprocesos y elevan el riesgo operativo para la organización. A su vez, la documentación insuficiente, ambigua o mal tipificada limita la trazabilidad de los casos, dificulta la auditoría interna y distorsiona la comprensión real de la carga de trabajo, afectando la calidad de la información con la que se toman decisiones en el área.

De manera complementaria, el análisis cualitativo de los indicadores de gestión del área —TMO, score de valoraciones, valoraciones del cliente, casos no negociables (CNN), satisfacción asociada al tiempo efectivamente laborado, ausentismo y ocupación— mostró comportamientos inestables y desviaciones frente a las metas que reflejan brechas en el uso eficiente del tiempo de llamada, en el cumplimiento de lineamientos de calidad y en el aprovechamiento de la jornada laboral. Estos KPI se consolidan, así como verdaderas señales de alerta del sistema de control interno sobre la gestión diaria de los asesores, al permitir identificar oportunamente riesgos de pérdida de productividad, deterioro en la experiencia del cliente y uso inadecuado de los tiempos auxiliares y de conexión.

A partir de estos hallazgos, las matrices, listas de verificación y recomendaciones propuestas se orientan a reforzar la calidad del servicio, mejorar la trazabilidad de los casos y hacer un uso más disciplinado y preventivo de los indicadores como herramientas para fortalecer el sistema de control interno del área. En general, estos productos se transforman en instrumentos específicos para asistir a la coordinación de Customer Success en la toma de decisiones más acertadas, reforzar el sistema de control interno de forma constante y mejorar la calidad del servicio que brinda Siigo diariamente a los contadores y empresarios colombianos.

## 12. Referencias

- Angamarca Andrade, M., & Gordillo Tenemaza, W. (2012). Propuesta de un modelo de control interno para el departamento de inventarios. [Trabajo de grado, Universidad Politécnica Salesiana].
- Arosemena Doss, E. E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la empresa. [Artículo]. 593 Digital Publisher, 6(6), 25-40.  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/779](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/779)
- Jaramillo, G. L. J. (2024). Propuesta de modernización del manual de control interno y gestión del riesgo en Corponor. Formación Estratégica, 15(1), 22-30.  
<https://www.formacionestrategica.com/index.php/foes/article/download/171/132>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. Harvard Business Review, 70(1), 71-79.
- Quiceno, B., & Puerta, L. (2025). Propuesta de plan de mejoramiento del sistema de control interno. [Trabajo de grado, Universidad Central del Valle del Cauca].  
<https://repositorio.uceva.edu.co/bitstream/handle/20.500.12993/4903/TG-vquiceno-lpuerta.pdf>
- Siigo S.A.S. (2021). Cómo hacer un control interno exitoso. [Blog].  
<https://www.siigo.com/blog/control-interno-exitoso/>
- Universidad Autónoma del Caribe. (2021). Cultura organizacional y éxito empresarial: caso Siigo. Dimensión Empresarial, 19(4), 10-22.  
<http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/download/2422/version/2141/2279/10094>
- Villamar, V. M., & Real-Pérez, G. (2021). Evaluación del nivel de productividad basado en indicadores de atención al cliente. 593 Digital Publisher, 6(6), 41-56.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8149630.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Diario Oficial de la República de Colombia. <https://www.suin-juriscal.gov.co>
- Congreso de la República de Colombia. (2008). Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Diario Oficial de la República de Colombia. <https://www.suin-juriscal.gov.co>

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial de la República de Colombia. <https://www.suin-juriscol.gov.co>

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Diario Oficial de la República de Colombia.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Presidencia de la República de Colombia. (2013). Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Diario Oficial de la República de Colombia. <https://www.suin-juriscol.gov.co>

Presidencia de la República de Colombia. (2014). Decreto 886 de 2014, por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 relativo al Registro Nacional de Bases de Datos. Diario Oficial de la República de Colombia. <https://www.suin-juriscol.gov.co>

Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). Resolución 19012 de 2020, por medio de la cual se imparte una orden administrativa de carácter general dirigida a los proveedores de servicios de telecomunicaciones en materia de protección de usuarios. MinTIC, Normograma.  
[https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion\\_superindustria\\_19012\\_2020.htm](https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_superindustria_19012_2020.htm)

### 13. Anexos

#### Anexo 1

Frecuencia \ Impacto	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
Frecuente			Errores de ingreso de usuario y contraseña, cache sin limpiar, que generan múltiples tickets de accesos pero se resuelven rápido.	Numeración de facturas vencida o mal configurada en ventas, que bloquea facturación electrónica y obliga a reprocesos.	Conceptos de nómina mal parametrizados que producen liquidaciones erróneas y riesgo legal laboral.
Probable		Uso incorrecto de filtros en reportes que lleva a interpretar mal la información, aunque sin afectar la operación inmediata.	Carga incorrecta de documentos soporte con errores de impuestos que obligan a ajustes contables y nuevos registros.	Roles mal asignados que impiden a usuarios ejecutar procesos críticos hasta que soporte interviene.	
Ocasional		Creación incompleta de empleados en nómina (faltan algunos datos), que se corrige antes de la liquidación final.	Descuidos aislados en la actualización de resoluciones DIAN, detectados antes de bloquear la facturación.		
Posible	Consultas simples por desconocimiento del uso de alguna opción, sin generar error en el sistema.	Configuración parcial de parámetros de ventas o reportes que genera diferencias puntuales y tickets esporádicos.	Errores en parametrización de seguridad social que afectan el cálculo de aportes y generan reliquidaciones.		
Improbable	Errores de navegación sin impacto en registros ni documentos, resueltos en la misma llamada.				

Figura 3. Matriz de malas prácticas de usuario por riesgo.

La imagen corresponde a una matriz de calor de riesgos que reúne los eventos identificados en todos los módulos de Siigo trabajados en el proyecto, organizada con la frecuencia en las filas y el impacto en las columnas. Para interpretarla se debe leer de izquierda a derecha y de abajo hacia arriba: al avanzar hacia la derecha aumenta la gravedad de las consecuencias del error (desde insignificante hasta catastrófico) y al subir por las filas aumenta la probabilidad de que dicho error ocurra (desde improbable hasta frecuente). Los colores funcionan como un semáforo de criticidad: el verde indica riesgos bajos que solo requieren seguimiento, el amarillo señala riesgos que necesitan atención y mejora de controles, y los tonos naranja y rojo muestran los riesgos que deben ser priorizados en los

planes de acción porque combinan alta frecuencia y alto impacto en la operación y el cumplimiento.

## Anexo 2

*Tabla 1. Check list de falencias de usuario por módulo*

Ítem de verificación	Sí	No	Observaciones
1. El módulo del caso está correctamente seleccionado.			
2. La descripción del problema es clara y específica.			
3. Se registran los pasos realizados durante la atención.			
4. Se identifica la causa probable del incidente.			
5. Se documenta la solución aplicada o la acción sugerida al cliente.			
6. Se adjunta evidencia cuando aplica (capturas, códigos de error).			
7. Se confirma con el usuario que el caso quedó resuelto o en seguimiento.			
8. El ticket no está duplicado con otro caso sobre el mismo incidente.			
9. La tipificación del motivo y categoría del ticket es correcta.			
10. El ticket se cierra solo cuando se ha completado toda la información requerida.			

El checklist tiene como fin estandarizar y asegurar la calidad del uso del sistema de tickets, verificando que en cada caso se cumplan los pasos mínimos definidos: selección correcta del módulo, descripción clara del problema, registro de acciones realizadas, identificación de la causa probable, documentación de la solución, adjunto de evidencias, confirmación con el usuario, control de duplicidad, correcta tipificación y cierre solo cuando toda la información está completa. De esta forma se minimizan omisiones, se facilita la trazabilidad de los incidentes, pues cada ticket queda documentado de manera ordenada, comparable y auditables entre sí.

### Anexo 3

*Tabla 2. Metas y brechas de indicadores de gestión.*

Indicador	Meta operativa definida por Siigo (ejemplo)	Situación observada en el periodo analizado (cualitativa)	Brecha respecto a la meta	Lectura cualitativa de riesgo / efecto en control interno
TMO (tiempo medio de operación)	≤ 11 minutos	En varios asesores se evidencian tiempos por encima de la meta.	No cumple en determinados asesores y módulos.	Riesgo de reprocesos, menor capacidad de atención y sobrecarga de la línea.
Score de valoraciones	≥ 95%	Variaciones importantes entre asesores; algunos por debajo del umbral deseado.	Cumplimiento parcial.	Pérdida de confianza de los usuarios y percepción de servicio inestable.
Satisfacción del cliente	≥ 97 %	Se presentan descensos en periodos con mayor volumen de errores de usuario.	Descenso temporal en ciertos meses.	Indica impacto directo de las falencias del usuario en la experiencia del cliente.
Ausentismo	≤ 3,50 %	Existen registros incompletos o en blanco para algunos asesores.	No permite evaluar el cumplimiento de la meta.	Limita el control sobre productividad y planificación de recursos.
Ocupación	≥ 83,50 %	Datos inconsistentes por falta de registro de tiempos auxiliares.	Meta no evaluable con precisión.	Riesgo de decisiones basadas en información incompleta sobre carga de trabajo.

La tabla presenta una matriz de indicadores de gestión usada para evaluar el desempeño de la operación y su efecto en el control interno. En la primera columna se listan los indicadores clave (tiempo medio de operación, score de valoraciones, satisfacción del cliente, ausentismo y ocupación), en la segunda se consigna la meta operativa definida por Siigo y en la tercera se describe de forma cualitativa la situación realmente observada en el periodo analizado. A partir de esa comparación se determina la brecha respecto a la meta y, finalmente, en la última columna se interpreta cualitativamente el riesgo o efecto que esa brecha tiene sobre el control interno, como reprocesos, pérdida de confianza, limitaciones en la productividad o decisiones basadas en información incompleta. Su finalidad es permitir que la lectura de cada fila muestre de manera integrada: qué se quiere lograr, qué está ocurriendo, cuánto se está fallando y qué tipo de riesgo se genera, para orientar acciones de mejora sobre los procesos y sobre el uso del sistema.