

Cambios significativos

Línea nacional



Radicación de recurso de apelación o reposición

- El recurso de apelación o reposición se puede radicar aun si la PQR no está cerrada en el sistema siempre y cuando ésta tenga respuesta y haya sido remitida al cliente.

Envíos cero horas y hoy mismo

- Para los envíos cero horas y hoy mismo se debe hacer recomendación vía ticket para la entrega del mismo cuando se esté incumpliendo
- Deben especificar en el asunto del ticket el servicio que se este incumpliendo

Nota: Importante realizar tarea por retenido en bodega

Envío al que se le este incumpliendo

- Cuando el envío se encuentre en bodega, no haya salido a zona de distribución y se esté incumpliendo con el tiempo de entrega (Por 1 o más días) se debe generar tarea por retenido en descuido en bodegas + **recomendación**
- Validar que realmente se este incumpliendo el tiempo de entrega
- Verificar en “mas información” que el envío NO este asignado a zona de distribución.

Envíos en confirmaciones

- Para los envíos que están en confirmaciones por error de Servientrega (ej: dirección errada donde el cliente manifieste que está correcta) se debe generar tarea SIN ticket, debe esperar de 24 a 72 horas.
- Cuando la dirección está errada por un dígito, es culpa del cliente y está en confirmaciones, solo se hace tarea sin recomendación

Aviso judicial

- Tareas solicitando certificado de entrega o acta de devolución se deben recomendar

Procedimiento para fraudes

1. Radicar tarea por devolución al remitente explicando que es por fraude (Se asigna donde esté el envío o donde vaya a llegar)
2. Recomendar tarea al backoffice
3. Indicarle al cliente que debe estar comunicándose a la línea
4. El back dará la orden en sismlenio cuando ya se puedan solicitar soportes
5. Cuando sea el momento de pedir soportes, estos se deben enviar al back a través del ticket sobre el mismo ticket que se creo al inicio (no se crea un nuevo ticket a menos que este este cerrado)

nota: después de que se haya logrado la retención del envío; debe indicarle en la llamada que después del proceso no será posible reversar el requerimiento es decir si el usuario luego se contacta solicitando que se ofrezca su envío bajo los datos que él inicialmente informó que eran por fraude no será posible deshacer el proceso.