

➤ **OBJETIVO**

- Actualización manual servicio al cliente nacional.
- Verificar las novedades que se puedan presentar en una llamada.
- Apoyar a los colaboradores que intervienen en el proceso de servicio al cliente en las diferentes interacciones con los usuarios.
- Actualización de procedimientos para colaboradores internos y proveedores que les permita tener información para la gestión con cada cliente.

ALCANCE

El manual de servicio al cliente va dirigido a los colaboradores internos analistas de calidad, auxiliares administrativos, facilitadores de cada regional, asesores corporativos y todo el personal funcional de los proveedores que tengan injerencia en la atención de clientes, generando un paso a paso de cada procedimiento interno de la compañía, facilitando cada una de las gestiones; así mismo unificar criterios que permitan brindar una solución apropiada para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Contenido

1. SOLUCIONES INTEGRALES DE VALOR	6
1.2 ALMACENAMIENTO Y GESTIÓN DE INVENTARIOS	6
1.3 SOLUCIÓN INTEGRAL MERCANCÍAS.....	7
1.4 SOLUCIÓN INTEGRAL DOCUMENTOS	8
1.5 SOLUCIÓN INTEGRAL LOGÍSTICA DE ALTO VALOR	9
1.6 TIEMPOS DE ENTREGA	9
1.7 E- SOLUCIONES.....	10
1.8 E-ENTREGA.....	10
1.9 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	11
2. TRAZABILIDAD	11
2.1 CONCEPTOS TRAZABILIDAD	11
2.2 GUIONES ESTABLECIDOS PARA ATENCIÓN AL CLIENTE POR LA LÍNEA.....	15
2.2.1 GUION DE BIENVENIDA PARA LAS LÍNEAS DE SERVICIO AL CLIENTE (SAC)	15
2.2.2 GUION DE DESPEDIDA PARA LAS LÍNEAS DE SERVICIO AL CLIENTE (SAC).....	15
2.2.3 GUION DE BIENVENIDA PARA LAS LÍNEAS PARA LOGÍSTICA INVERSA.....	16
2.2.4 GUION DE DESPEDIDA PARA LAS LÍNEAS PARA LOGÍSTICA INVERSA.....	16
2.2.5 GUION DE BIENVENIDA PARA LAS LÍNEAS DE RECOLECCIONES.....	16
2.2.6 GUION DE DESPEDIDA PARA LAS LÍNEAS DE RECOLECCIONES.....	16
2.2.7 GUION DE BIENVENIDA PARA LAS LÍNEAS DE AMAZON	16
2.2.8 GUION DE DESPEDIDA PARA LAS LÍNEAS DE AMAZON	16
2.2.9 GUION DE BIENVENIDA PARA LA ATENCIÓN DE CHAT DE PQR'S.....	16
2.2.10 GUION DE DESPEDIDA PARA LA ATENCIÓN DE CHAT DE PQR'S.....	16
2.2.11 GUION DE BIENVENIDA PARA LA ATENCIÓN DE CHAT.....	17
2.2.12 GUION DE DESPEDIDA PARA LA ATENCIÓN DE CHAT	17
2.3 PASO A PASO PARA LA ATENCIÓN.....	17
2.4 OPERACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	20
2.5 BOTÓN VOLVER EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA	23
2.6 BOTÓN CLIENTE EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA	24
2.7 BOTÓN INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA	26
2.8 BOTÓN TAREAS EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA.....	28
2.9 BOTÓN PIEZAS EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA.....	30
2.10 BOTÓN NOVEDADES EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA	31
2.10 BOTÓN MAS INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA	32
2.12 CONSULTA PARA LA PRUEBA DE ENTREGA.....	35
2.13 RASTREO POR CLIENTE CRÉDITO.....	35
2.14 RASTREO POR CLIENTE CONTADO.....	39
2.15 RASTREO POR CLIENTE INTERNO	42
2.16 RASTREO POR PUNTO DE SERVICIO.....	43
3. INFORMACIÓN ENVIO SIN MOVIMIENTOS.....	46

4. TAREAS	49
4.1 CREACIÓN DE TAREAS.....	49
4.2 CONSULTA DE LA TAREA	53
4.3 ADMINISTRADOR DE TAREAS	56
5. SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN.....	59
5.1 RESTRICCIONES DE PESOS POR TIPO DE PRODUCTO Y TIEMPO DE ENTREGA:	65
5.2 PROTOCOLO DE LA SOLICITUD CLIENTE CRÉDITO.....	66
5.3 SOLICITUD DE RECOLECCIÓN CLIENTE CONTADO	72
5.4 SOLICITUD DE RECOLECCIÓN CENTRO DE SOLUCIONES	74
5.5 SOLICITUD DE RECOLECCIÓN DOCUMENTO MASIVO.....	76
6. CONSULTA RECOLECCIONES.....	78
6.1 CONSULTA POR NUMERO DE SOLICITUD DE RECOLECCIÓN.....	78
6.2 CONSULTA SOLICITUD DE RECOLECCION SIN NÚMERO DE SOLICITUD	85
8. SOLICITUD DE APROVISIONAMIENTO DE GUIAS	105
8.1 SOLICITUD DE PROVISIÓN GUIAS CLIENTE CRÉDITO.....	105
8.2 SOLICITUD DE PROVISIÓN GUIAS PARA CENTROS DE SOLUCIONES (CDS)	108
8.3 SOLICITUD DE PROVISIÓN GUIAS CLIENTE INTERNO	110
8.4 UBICACIÓN NÚMERO DE SOLICITUD DE APROVISIONAMIENTO DE GUÍAS	114
8.5 CONSULTA ASIGNACIÓN POR NÚMERO DE GUÍA.....	115
8.6 CONSULTA SOLICITUD POR CIUDAD	117
8.7 CONSULTA SOLICITUD POR CLIENTE.....	120
8.8 CONSULTA SOLICITUD POR PUNTO DE SERVICIO O DIVISIONES.....	122
9. COTIZACIÓN.....	123
10. APROVISIONAMIENTO DE INSUMOS.....	128
10. SOLICITUD DE RÓTULOS "DE – PARA"	129
11. SOLICITUD DE BOLSAS DE SEGURIDAD.....	130
11.1. CLIENTE CRÉDITO	131
11.2 LOS C.D.S DIRECTOS:	131
11.3 C.D.S INDIRECTOS:.....	131
12. SOLICITUD DE SOBRES SOBREPORTE Y CAJA PORTE.....	132
12.1. CLIENTES CRÉDITO:.....	132
12.2 CDS DIRECTOS:	133
12.3 CDS INDIRECTOS:.....	133
13. SOLICITUD STICKER DELICADO	134
13.2 CDS DIRECTOS:	135
13.3 CDS INDIRECTOS:.....	135
14. SOLICITUD DE BOLSAS PARA GUÍAS	135

14.1. CLIENTES CRÉDITO:.....	135
14.2 CDS DIRECTOS E INDIRECTOS:.....	136
15. RECOLECCIÓN DE INSUMOS QUE LOS CLIENTES CORPORATIVOS NO HAN SOLICITADO.	137
16. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (DIRECCIÓN, TELÉFONOS, HORARIOS CDS DIRECTOS E INDIRECTOS)	138
17. TRATAMIENTO PARA CLIENTES DE ESPECIALES	142
17.2. ENVÍOS DE SERVIENTREGA INTERNACIONAL.....	142
18. ALIADAS DE SERVIENTREGA.	143
19. RADICACIÓN DE PQR'S.....	144
19.1. CHECK LIST PARA RADICACIÓN DE PQR	145
18.2. PASOS PARA GENERAR UNA PQR CON GUÍA.....	151
19. INFORMACIÓN DE CUN LARGA Y CUN CORTA.....	156
20. CONSULTA ESTADO DEL NÚMERO CUN DE LA PQR – (QUEJA - NO CONFORMIDAD).	156
21. RADICACIÓN DE PQR SIN GUÍA	162
21.2. TIPOS DE QUEJAS:.....	162
21.3. QUEJAS DE VEHÍCULO:	162
21.4. QUEJAS DE CENTRO De SOLUCIONES DIRECTOS E INDIRECTOS.....	163
21.5. QUEJAS DE ASESORES DE LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE.....	163
21.6. QUEJAS DE RECOLECCIÓN	163
22. PASOS PARA GENERAR UNA PQR SIN GUÍA:	163
23. EJEMPLO DE CONSULTA PQR SIN GUÍA 935741.....	170
24. ANEXAR DOCUMENTOS DESPUES DE QUE LA PQR ESTA RADICADA	176
25. MODIFICACIÓN DE DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN DE LA PQR	177
26. PASOS PARA UBICAR ENVÍOS EN LA NUBE DE ENVÍOS NO IDENTIFICADOS:.....	182
27. CONSULTA DE MOVIMIENTOS DE LA NOVEDAD	189
28. TRATAMIENTO PARA ENTREGA DE ENVÍOS A TERCEROS (CAMBIO DE DIRECCIÓN, DESTINATARIO O CIUDAD).	191
29. INFORMACIÓN Y TRATO A LAS GUÍAS DE REEMPLAZO	194
30. LOGÍSTICA INVERSA	195
31. INFORMACION DE ACTIVIDADES PROMOCIONALES.	195
32. TRATAMIENTO DE ENVÍOS POR FRAUDE.	199
33. PREGUNTAS FRECUENTES	203
34. PROTECCIÓN DE DATOS.....	207
35. PROTOCOLO DE ATENCION DE LLAMADAS	208

36. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:	210
GLOSARIO	215

1. Soluciones integrales de valor

1.1 Solución integral logística internacional y almacenamiento

Logística internacional

1.1.1 Transporte aéreo internacional

Realizamos el transporte de su carga internacional de forma marítima o aérea, desde y hacia cualquier lugar del mundo.

1.1.2 Transporte marítimo internacional

Transporte internacional marítimo de contenedores y carga suelta, desde y hacia cualquier lugar del mundo.

1.1.3 Agenciamiento aduanero

Servicio mediante el cual se realizan todos los trámites correspondientes al proceso de nacionalización de la carga.

1.1.4 Servicio itr

Traslado del contenedor del puerto a bodega para su des - consolidación y almacenamiento o posterior cargue a camión para el despacho de sus mercancías.

1.1.5 Carga masiva

Servicio de transporte terrestre de mercancías nacionalizadas o bajo régimen de tránsito aduanero (DTA), categorizadas como Seca, Suelta, General, Contenedor Refrigerado y Contenerizadas. Se excluyen transporte de mercancías peligrosas.

1.2 Almacenamiento y gestión de inventarios

1.2.1 Recepción

Buscando generar procesos con altos estándares de calidad y de acuerdo con las necesidades del cliente ofrecemos los servicios:

- Programación de proveedores.
- Control de Calidad de los productos recibidos.
- Descargue de vehículos.
- Clasificación al momento del recibo de acuerdo con sus necesidades.
- Inspección de producto de acuerdo con sus necesidades.
- Acondicionamiento de productos al momento del recibo.

1.2.2 Almacenamiento

Brindamos servicio de almacenamiento de acuerdo con sus necesidades, garantizando la custodia y preservación de los productos de acuerdo con las condiciones técnicas requeridas, ofrecemos los servicios de:

- Clasificación y almacenamiento de acuerdo con las condiciones del producto y del cliente, como pueden ser: disponible, cuarentena, retenido, rechazado, otro.
- Rotación de productos de acuerdo con las necesidades requerida, como son FEFO y FIFO.
- Programación y ejecución colaborativa con el cliente de inventario cílicos y generales.
- Información precisa y en línea sobre la ubicación de los productos dentro del inventario, clasificado por familia de productos, referencia, lote y/o serie.

1.2.3 Acondicionamiento

Acondicionamos sus productos de acuerdo con las necesidades y volúmenes requeridos, este acondicionamiento incluye:

- Desagregación de productos
- Armado de kit u ofertas de productos
- Pegado de rótulos
- Sistemas de termo encogido, con restricciones de volumen de producto.

1.3 Solución integral mercancías

1.3.1 Mercancía Premier

Servicio de recolección, transporte y entrega de paquetes de una sola pieza amparada con una guía independiente.

1.3.2 Logística Para Cobro

Logística especializada en recolección de dinero ofrecida para el cobro del valor del producto al comprador al momento de recibirlo en destino.

1.3.3 Logística Inversa

Este servicio le permite gestionar las devoluciones y garantías de sus clientes con destino a sus instalaciones o bodegas de almacenamiento. Contamos con un modelo logístico que permite recoger los envíos directamente en el domicilio de sus clientes o también tenemos

habilitado toda nuestra red de centro de Soluciones (3900) para la impresión de la guía y recepción de los envíos.

1.3.4 Mercancía Industrial

Servicio de recolección, transporte y entrega de paquetes de una o más piezas amparadas bajo una guía.

1.3.5 Cajaporte

Servicio especializado en el manejo de envíos que requieren retorno inmediato por parte del destinatario.

1.4 Solución integral documentos

1.4.1 Documento Unitario

Servicio especializado de transporte y entrega de documentos a nivel urbano y nacional.

1.4.2 Documento Masivo

Transporte y entrega de documentos con volumen de pedido superior a 100 unidades por orden de servicio. Aplica para documentos, folletos, extractos, circulares, publicidad, con peso inferior o igual a 250 gramos por unidad.

1.4.3 Publicaciones

Transporte y entrega de impresos como revistas, periódicos, envíos publicitarios o libros con volumen de pedido superior a 100 unidades por orden de servicio, y con peso máximo de 350 gramos.

1.4.4 Sobreporte

Servicio especializado para el manejo de documentos que requieren retorno inmediato por parte del destinatario.

1.4.5 Documento PQR

Transporte y entrega de las respuestas de los procesos de “peticiones, quejas y recursos” de los clientes que tengan dentro de sus procesos este tipo de manejo documental.

1.4.6 Avisos Judiciales

Transporte y entrega certificada de documentos que tengan como destinatario una entidad o persona natural, que deba ser notificada mediante un formato de aviso o comunicado judicial, emitido por un juzgado civil de carácter nacional.

1.5 Solución integral logística de alto valor

1.5.1 Documento valores

Servicios de recolección, transporte y entrega especializada puerta a puerta de documentos de valor, amparados con una guía de transporte y con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

1.5.2 Mercancía valores

Servicios de recolección, transporte y entrega especializada de mercancías de alto valor comercial, amparados con una guía de transporte y con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

1.5.3 Tula de seguridad

Servicios de recolección y distribución de tulas de seguridad con recolección a domicilio y entrega interempresarial, a través de una entrega con procesos ajustados a los requerimientos legales internacionales de seguridad y transporte.

1.5.4 Devolución de loterías

Servicios de recolección y distribución de billetes de lotería no vendidos y previamente anulados, a través de una entrega estandarizada, con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

1.5.5 Entrega personalizada

Servicios de recolección y distribución de billetes de lotería no vendidos y previamente anulados, a través de una entrega estandarizada, con procesos ajustados a los requerimientos internacionales de seguridad y transporte.

1.6 Tiempos de entrega

Contamos con una amplia oferta de tiempos que se acomodan a las múltiples necesidades de nuestros clientes.

1.6.1 Normal

Entregamos documentos y mercancías en 24, 48 ó 72 horas según Tiempos de Entrega de nuestra red operativa, los cuales varían de acuerdo con el tipo de trayecto.

1.6.2 Cero Horas Hábiles

Entregamos documentos y mercancías de máximo 20 kgs por unidad de envío antes de las 9:00 a.m. Aplican condiciones y restricciones en destinos y zonas geográficas.

1.6.3 Hoy Mismo

Entregamos el mismo día documentos y mercancías de máximo 20 kilogramos. Aplican condiciones y restricciones en destinos y zonas geográficas.

1.7 E- Soluciones

1.8 E-Entrega

Servicio para enviar correos electrónicos certificados y conocer en tiempo real los datos de entrega, como la fecha y hora en que fueron leídos. Así mismo puede obtener prueba de entrega digital con validez jurídica.

1.8.1 e-Masivos

Enviamos sus comunicaciones publicitarias o informativas de forma digital en el cuerpo del mensaje o con un archivo adjunto de forma masiva a través de correo electrónico.

1.8.2 E-Dокументos

Generamos comunicaciones en PDF de forma fácil, segura y personalizadas, como adjunto para correos electrónicos en un solo clic. Nos entrega la información y nosotros construimos el documento.

1.8.3 E-Mensajes

Informamos a sus clientes en tiempo real a través de mensajes de texto.

1.8.4 E-voz

E-Voz, Le permite generar comunicaciones o notificaciones de un mensaje de texto en voz automatizada o pregrabado, de forma fácil, ágil, interactiva y personalizada, con la misma efectividad que un mensaje de texto.

1.8.5 E-conecta

E-Conecta, es un servicio que te permite la personalización de plataformas tecnológicas interconectadas con nuestras plataformas digitales, permitiendo la interacción en línea con los clientes de forma ágil, sencilla y eficiente.

1.9 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1.9.1 Empaque y Embalaje

Servicio integral de procesos orientados a garantizar protección interna y externa de artículos, elementos y/o mercancías durante etapas de almacenamiento, manipulación y/o transporte. Dentro de la oferta que Servientrega ofrece a sus clientes se encuentran materiales estándar para empaque y embalaje, tales como cajas, bolsas, sobres y rótulos, además de servicios especiales como empaques técnicos y guacales livianos y pesados. Los envíos cuyo contenido incluyan vidrio, material frágil o de delicada manipulación, se debe empacar y embalar de acuerdo con la técnica específica para su traslado y manipulación. Así mismo deberá poseer stickers o avisos que permitan su identificación.

1.9.2 Centros de Soluciones In Company

Servientrega cuenta con colaboradores especializados que forman parte del Centro de Soluciones In Company (CSIC) con el fin de coordinar procesos logísticos y operativos para el transporte de mercancías y documentos, adicionalmente permite a los clientes tener una solución integral mediante la Gestión Documental

2. TRAZABILIDAD

Objetivo

Tiene como objetivo brindar información respecto al estado actual de los envíos, de ser necesario analizar, gestionar y/o asesorar a nuestros usuarios, sin importar el canal de atención (chat, correo electrónico, llamadas telefónicas, redes sociales, presencial), tampoco la ciudad donde este se encuentre.

2.1 CONCEPTOS TRAZABILIDAD

2.1.1 Guía generada

Este movimiento registra cuando la guía se crea por medio de Sisclinet o directamente desde un punto de servicio.

2.1.2 Reportado recogido

Cuando el cliente le entrega el despacho al auxiliar, este es el reporte que se ingresa en primera instancia.

2.1.3 Ingreso al centro logístico

Este movimiento se genera después de que el envío se recoge y se da ingreso al centro logístico.

2.1.4 Salida a bodega local

Este movimiento se genera cuando se traslada un envío de una bodega a otra bodega (Internamente) Ej. De compensaciones a mercancía premier, de mercancía a confirmaciones, de mercancía premier a novedades.

2.1.5 Entrada bodega local

Este movimiento se da posterior al movimiento anterior, donde se confirma la recepción física del envío.

2.1.6 Entrada de regional

Este movimiento se realiza cuando se recibe el envío de una regional diferente.

2.1.7 Siniestrado

Este movimiento se realiza cuando el envío presenta una afectación externa como: hurto, incautación y/o accidente.

2.1.8 Control de inventarios

Es el control que se hace en las diferentes bodegas internas de la regional (novedades, confirmaciones, compensaciones) para cuantificar la cantidad exacta de envíos que se tienen en cada una de las bodegas.

2.1.9 Reportado devuelto

Este reporte lo realiza el auxiliar de zona cuando el envío presenta novedad en la entrega, este reporte se genera mientras el auxiliar se encuentra en zona urbana.

2.1.10 Devolución a remitente

Este movimiento se genera cuando el envío no se logra entregar al destinatario después de los diferentes ofrecimientos, también se puede generar este movimiento si así lo solicita el remitente o el destinatario.

2.1.11 Envío para entrega en oficina

Este reporte se genera cuando el envío va direccionado como entrega en las diferentes oficinas autorizadas para entrega en Reclamo Oficina, es decir el cliente se acercará a reclamar su envío en dicha oficina. El envío permanecerá por un tiempo máximo de 8 días hábiles.

2.1.12 Envío para entrega a domicilio

Este reporte se genera cuando los envíos se entregan en dirección, sin embargo, estas entregas son realizadas por empresarios o aforos que nos apoyan en la última milla.

2.1.13 Salió a ciudad destino

Este movimiento registra cuando se realiza la salida del envío hacia una Regional diferente a donde se encuentra el envío.

2.1.14 Ingreso al centro logístico por devolución

Este reporte se genera cuando el envío estuvo en zona, y no se logró la entrega efectiva, por ende, el envío retorna al centro Logístico. Las causales de devolución son:

- **Dirección errada:** Se presenta cuando la dirección indicada en la guía, aunque este dentro de los límites de la zona de distribución no es correcta.
- **No prestamos servicio:** Se presenta cuando el destino registrado en la guía no está cubierto en la red operativa: y/o zonas rurales.
- **Se negó a recibir:** Se presenta cuando en la dirección registrada en la guía no reciben el envío. Esta causal no aplica cuando el destinatario se traslada, no lo conocen o se encuentra pendiente documentación para la entrega.
- **No hay quien reciba:** Se presenta cuando en la dirección registrada no atienden al auxiliar que se acerca a ofrecer el envío.
- **Se traslado:** Se presenta cuando en la dirección registrada en la guía reportan que el cliente ya no vive allí.
- **No lo conocen:** Se presenta cuando en la dirección suministrada no conocen al destinatario.

- **No reclamo en oficina:** Se presenta cuando el destinatario no reclamo en el punto de servicio en el periodo de tiempo establecido (08 días calendario)
- **Zona de alto riesgo:** Se presenta cuando la zona geográfica en la cual se encuentra la dirección presenta problemas de seguridad y existe algún tipo de riesgo para los colaboradores de la empresa.
- **Inconsistencia en documentos para entrega:** Se presenta cuando el cliente destinatario se niega a recibir el envío por no contar con toda la documentación exigida y/o vigente.
- **Reasignación a zona de distribución:** Se presenta cuando el envío es asignado a una zona de distribución diferente a la que le corresponde y la reversión aplica solo si el envío no sale a distribución el mismo día.
- **Novedad en el empaque:** Se presenta cuando el estado del empaque manifiesta avería externa o se encuentra abierto.
- **Cliente en receso:** Se presenta cuando el cliente se encuentra en cese de actividades (vacaciones, huelga, entre otros)
- **Cerrado por segunda vez:** Se presenta cuando en la dirección que se registra en la guía no atienden al auxiliar. Esta causal aplica cuando el auxiliar ha pasado en dos ocasiones a la dirección y no se logra efectuar la entrega.
- **Datos adicionales a la dirección:** Se presenta cuando la dirección registrada en la guía no está completa.
 - **Nota:** En los conjuntos residenciales se debe suministrar, torre, bloque, interior y número de apartamento para evitar inconvenientes con la entrega.
- **Mercancía no solicitada/pedido repetido:** Se presenta cuando: el destinatario manifiesta no haber solicitado el envío, cancela la compra o la mercancía ya fue entregada bajo otro número de guía.
- **Destinatario no cancela C.O.D:** Se presenta cuando el envío es pago contra entrega y el cliente no cuenta con el valor a recaudar.
- **Solicitar cita previa:** Se presenta cuando se debe agendar una cita con anterioridad para poder realizar una entrega efectiva.
- **Para Re zonificar - Movilizada:** Se presenta cuando los envíos salen a zona de distribución, pero por tiempo no se alcanzan a entregar.
- **Sin medio de pago ofrecer siguiente día:** Se presenta cuando el destinatario no cuenta con el medio de pago para realizar su compra y solicita que su envío se vuelva a ofrecer al siguiente día hábil.
- **Falla mecánica:** Toda novedad mecánica presentada en el transporte que afecte la continuidad del vehículo (sistema eléctrico, banda de frenos, perdida de fuerza, entre otros)
- **Novedades atribuibles a la naturaleza:** Se presentan por novedades climatológicas adversas como: Inundaciones, neblina, derrumbe en las vías, desbordamiento de ríos o quebradas)

- **Novedad por orden público:** Se presentan por factores que alteran el orden público como: Manifestaciones por parte de la comunidad, terrorismo, delincuencia común, entre otros.

Nota: Un envío debe salir a zona máximo tres veces antes de ser devuelto al remitente, siempre y cuando no se presente novedad en la dirección.

2.1.15 Envío reversado a bodega local

Este reporte se genera cuando un envío presenta novedad, después de haber estado manifestado y se reversa para reasignar de manera correcta, este movimiento se realiza para no afectar los indicadores.

2.1.16 En zona de distribución

Este reporte se genera cuando el envío se manifiesta para ser entregado en la dirección indicada en la guía.

2.1.17 Registrado en inventario

Este reporte se realiza para llevar el control diario de los envíos que no alcanzan a salir a zona de distribución.

2.1.18 Reportado entregado

Este reporte se realiza en tiempo real, por medio de la aplicación Green Mobile.

2.1.19 Entrega verificada

Este reporte se realiza cuando el envío termina su ciclo logístico.

2.2 Guiones establecidos para atención al cliente por la línea.

2.2.1 Guion de Bienvenida para las líneas de Servicio al cliente (SAC)

“Bienvenido al Mundo Servientrega, le habla (nombre y Apellido), ¿en qué le puedo colaborar?”

2.2.2 Guion de Despedida para las líneas de Servicio al cliente (SAC)

“Gracias por comunicarse con Servientrega, lo invitamos a realizar el seguimiento de sus envíos a través de nuestra página web, www.servientrega.com o descargando nuestra App en cualquiera de las plataformas digitales Lo transferiremos a una corta

encuesta de satisfacción, por favor califique la amabilidad y disposición al servicio ofrecido, recuerde que hablo con (nombre y Apellido) De Corazón, ¡Gracias i"

2.2.3 Guion de Bienvenida para las líneas para logística inversa

"En casa con Servientrega/Buenos días-tardes-noches/ le habla (nombre y apellido) ¿en qué le puedo colaborar?"

2.2.4 Guion de despedida para las líneas para logística inversa

"Recuerda que juntos somos más fuertes, quédate en casa! Lo invitamos a realizar la siguiente encuesta de valoración al servicio telefónico, de corazón gracias."

2.2.5 Guion de Bienvenida para las líneas de recolecciones

"Bienvenido al Mundo Servientrega, le habla (nombre y Apellido), ¿en qué le puedo colaborar?"

2.2.6 Guion de despedida para las líneas de recolecciones

"Gracias por comunicarse con Servientrega, lo invitamos a realizar el seguimiento de sus envíos a través de nuestra página web, www.servientrega.com o descargando nuestra App en cualquiera de las plataformas digitales. Recuerde que hablo con (nombre y Apellido) De Corazón, ¡Gracias i"

2.2.7 Guion de Bienvenida para las líneas de Amazon

"En caso de tener una llamada interna de Amazon "Gracias por comunicarse con Servientrega recuerde que habló ... con que tenga un feliz día"

2.2.8 Guion de despedida para las líneas de Amazon

"En caso de tener una llamada de un cliente "Gracias por comunicarse con Servientrega lo voy a transferir a una encuesta de satisfacción para que valore mi servicio recuerde que hablo con que tenga un feliz día"

2.2.9 Guion de Bienvenida para la atención de Chat de PQR's

"Buenos días, mi nombre es (nombre y apellido) soy la persona encargada de darle solución a su requerimiento, gracias por contactarnos. ¿En qué le puedo colaborar?"

2.2.10 Guion de despedida para la atención de Chat de PQR's

"Muchas gracias por su consulta/s y que tenga/s un buen día. Si tiene/s alguna pregunta adicional, no dude/s en hacérmelo saber.

Le invitamos a realizar seguimiento a su envío a través de nuestra página Web https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/transacciones-personas/rastreo-envíos en la opción "Rastreo de envíos", con su número de guía. Quedamos atentos a futuros comentarios. Feliz día."

2.2.11 Guion de Bienvenida para la atención de Chat

"Servientrega te recuerda, quédate en casa!, Cordial saludo (Nombre del cliente) al Mundo Servientrega, soy (Nombre del agente) su asesor virtual."

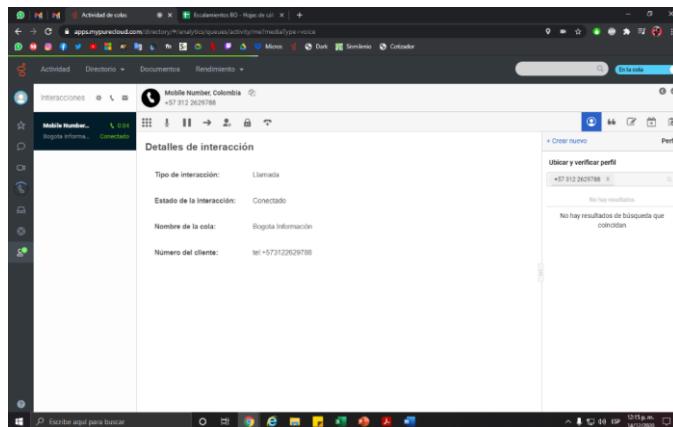
2.2.12 Guion de despedida para la atención de Chat

*"Con gusto señor (Nombre del cliente), Que tenga buen día.
Gracias por utilizar nuestro asesor virtual Servientrega, recuerde que lo atendió su asesor virtual (Nombre del agente). Recuerda que juntos somos más fuertes ¡Quédate en casa!"*

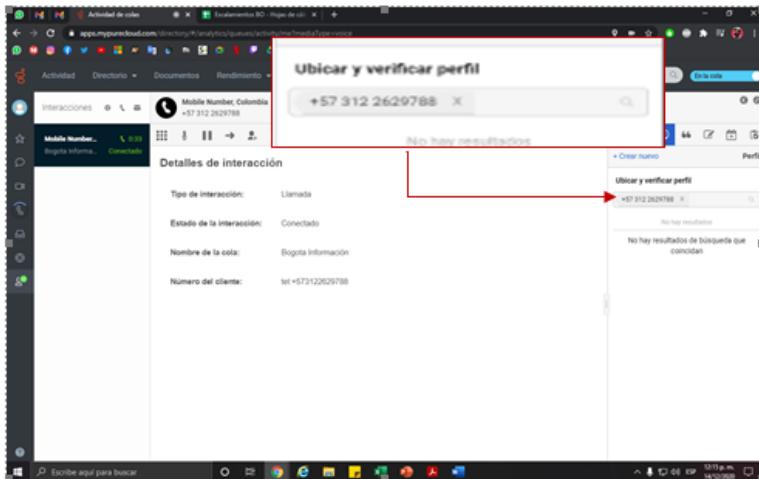
2.3 Paso a paso para la atención

2.3.1 La interacción ingresa y es atendida por Genesys.

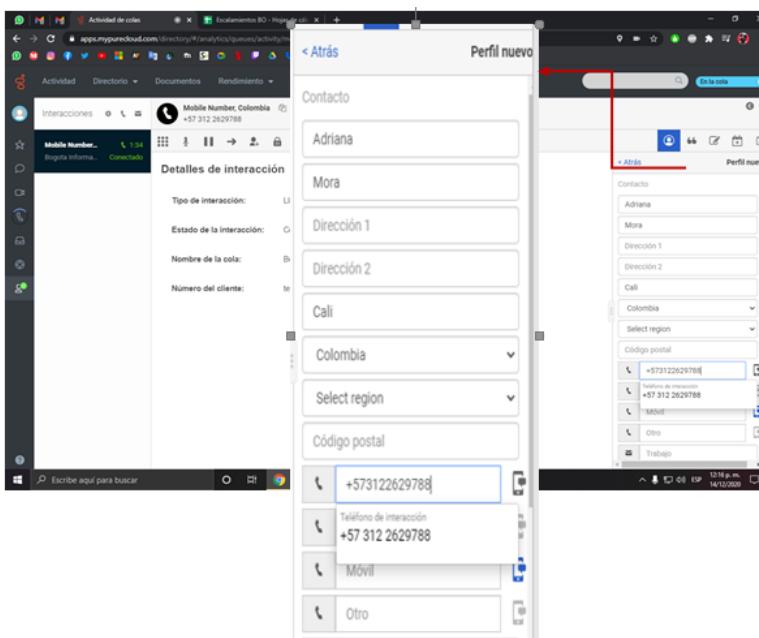
2.3.2 La interacción es recibida por el asesor y le da la opción de responder.



2.3.3 El asesor debe Verificar en el aplicativo Genesys si el cliente está o no creado.



- 2.3.4 Si el perfil del cliente NO esta guardado y verificado en Genesys, el asesor debe hacer el proceso de creación del mismo.



- 2.3.5 Confirmar las preguntas filtro que establece el protocolo de servicio; el nombre y apellido con el cliente, si el usuario ya está creado en el aplicativo Genesys, el asesor puede llamarlo por el nombre sin necesidad de preguntar su nombre.

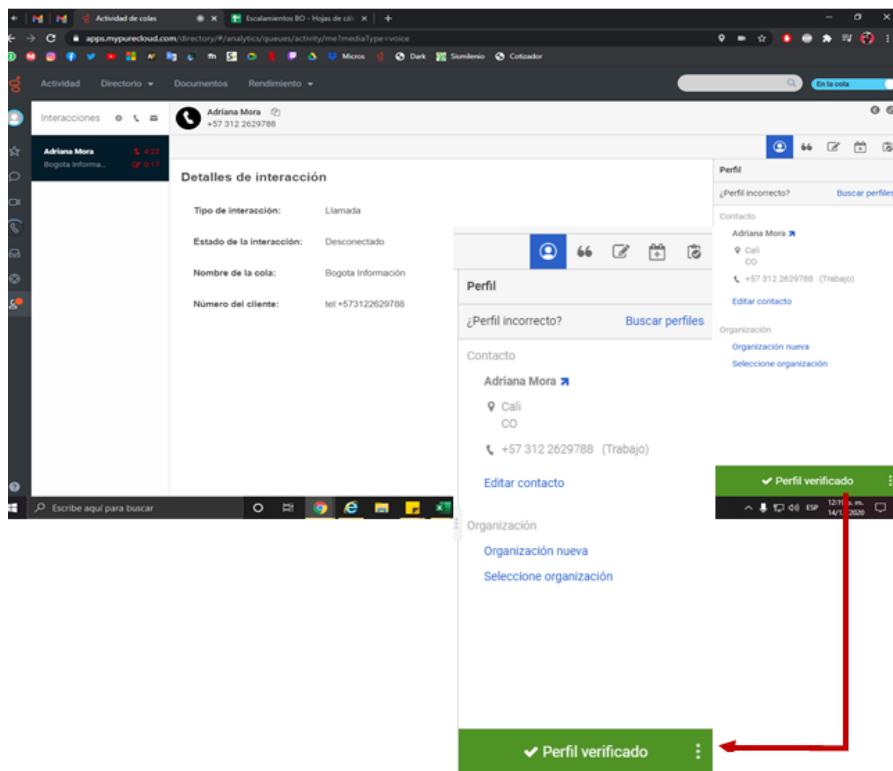
- 2.3.6 Dirección de domicilio.

- 2.3.7 Ciudad de ubicación.

- 2.3.8 Teléfonos de contacto.

- 2.3.9 Dar clic en Verificar.

Comentado [JMMM1]: Se debe aclarar que para todas las llamadas se deben solicitar los datos para el registro/creación completa en Genesys del usuario; para esto se debe sugerir en el manual un guion establecido por la compañía para que los agentes puedan informar, teniendo en cuenta el manejo y protección de datos



Nota: El asesor debe indagar de manera clara la consulta puntual del cliente, de tal manera de identificar el motivo de la llamada.

2.4 Operación Del Módulo De Atención Al Cliente.

- 2.4.1 El asesor se dirige al aplicativo de sismilenio, digita el usuario y clave asignada.

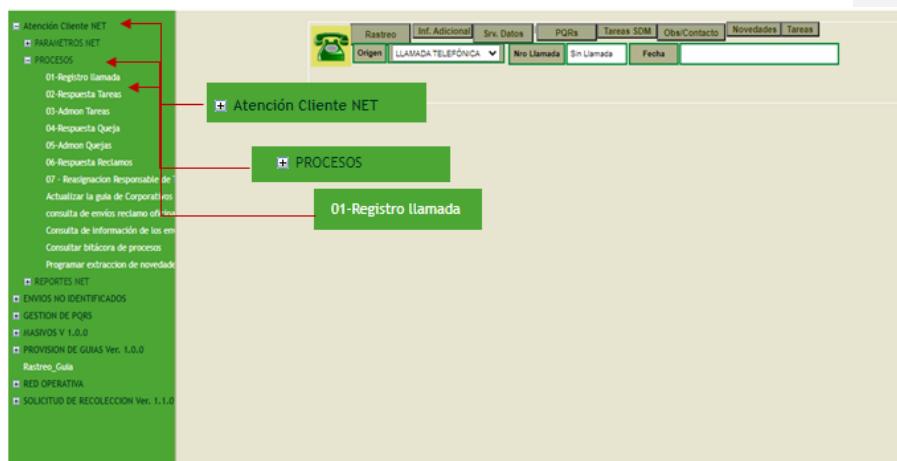


- 2.4.2 Rastreo por número de guía

- 2.4.3 Dar clic en la opción Atención Cliente NET.

- 2.4.4 Seleccionar Procesos.Dar clic en la opción

- 2.4.5 Registro de llamada.



- 2.4.6 Ingresar a Rastreo.
- 2.4.7 Seleccionar la opción Número de guía en opciones de Búsqueda.
- 2.4.8 Digitar el número de guía en la opción Número de guía.
- 2.4.9 Seleccionar la opción Buscar.

Nota: tener en cuenta que el icono teléfono debe estar descolgado, con el bombillo



The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top containing options like 'Rastreo', 'Inf. Adicional', 'Srv. Datos', 'PQRs', 'Tareas SDM', 'Obs/Contacto', 'Novedades', and 'Tareas'. Below the menu is a toolbar with buttons for 'Origen', 'LLAMADA TELEFÓNICA', 'Nro Llamada' (set to 20278197), 'Fecha' (set to 8/12/2012 9:53:09 AM), and other date/time fields. A large section titled 'OPCIONES DE BUSQUEDA' contains several checkboxes: 'Número de guía' (which is checked), 'Cliente Crédito', 'Cliente Contado', 'Cliente Interno', 'Punto de Servicio', and 'Orden de Servicio'. Below this is a section titled 'NUMERO DE GUIA' with a text input field 'Guía No.' containing '20278197' and a checkbox 'Documento Masivo'. At the bottom right of this section is a button labeled 'Buscar'.

- 2.4.10 Consulta la información y trazabilidad del envío.
- 2.4.11 En información de la guía, encontrara en la parte inferior

- El número de guía
- Guía reemplazo No
- Fecha envió
- Piezas
- Origen
- Remite (nombre del remitente)
- Dirección remitente
- Teléfono remitente
- Código postal remitente

INFORMACIÓN DE LA GUÍA			
GUIA No.	9122808098	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene
FECHA ENVÍO	10/5/2020 5:55:24 PM	PIEZAS	1
ORIGEN	NEIVA	REMITE	DIEGO ALEJANDRO ZULUAGA BUESAQUILLO
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21	TELEFONO REMITENTE	3165411784
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:	410003		

2.4.12 En información de la guía, encontrara en la parte superior

- Destino
- Destinatario (nombre del destinatario)
- Dirección destino
- Teléfono destinatario
- Estado actual
- Documento cliente
- Tiempo entrega
- Forma pago
- Modo transporte
- Valor recaudar
- Recibió
- Guía relacionada
- Régimen
- CUN
- Código postal destinatario

DESTINO	CARTAGENA	DESTINATARIO	SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ
DIRECCIÓN DESTINO	CRA 1 # 4 115 EDI PALMETO BEACH APT 2701	TELEFONO DESTINATARIO	3208932566
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO	DOCUMENTO CLIENTE	---
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	FORMA PAGO	CONTADO
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR	
RECIBIÓ		FECHA	11/10/2020 6:46:59 PM
GUÍA RELACIONADA		CUN	7128200000024204
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA		
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	130001		

2.4.13 Informar al cliente el estado del envío.

INFORMACIÓN DE LA GUIA					
FECHA ENVÍO	10/5/2020 5:55:24 PM	PIEZAS	1		
ORIGEN	NEIVA	REMITENTE	DIEGO ALEJANDRO ZULUAGA BUESAGUILLO		
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21	TELEFONO REMITENTE	3105411784		
CÓDIGO POSTAL	410003				
REMITENTE:					
DESTINO	CARTAGENA	DESTINATARIO	SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ		
DIRECCIÓN DESTINO	CRA 1 # 4 115 EDI PALMETTO BEACH APT 2701	TELEFONO	3205932566		
ESTADO/PAÍS	ENTREGADO	DESTINATARIO	---		
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	DOCUMENTO CLIENTE	---		
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A PAGAR	CONTADO		
REBIÓ		FECHA	11/10/2020 6:45:59 PM		
GUIA RELACIONADA					
REGIMEN	MENSAERIA EXPRESA	CUN	7126200000024204		
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO	130001				
Volver	Cliente	Información	Tareas	Piezas	Noticias
Solicitudes	Imagen	Novedad	Guía Digital	Firma	Más Información
Ver Prueba de Entrega					
MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA	
ENTREGA VERTICADA	CDS DTO ENT OF MICA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 8:00:00 PM	
REPORTAR ENTREGADO	CDS DTO ENT OF MICA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	OFC IPAL ZONA INDUSTRIAL - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 0:46:59 PM	
ENVIO PARA ENTREGA DOMICILIO	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MICA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 0:37:31 PM	
EN ZONA DE DISTRIBUCION	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MICA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/08/2020 8:02:49 PM	
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO	MERCANCIA PREMIER - COTA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/08/2020 5:00:01 AM	

2.5 Botón Volver En Información De La Guía

- 2.5.1 El botón de *Volver* se utiliza para volver a la página inicial de opciones de búsqueda.

INFORMACIÓN DE LA GUIA					
GUIA No.	9122808098	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene		
FECHA ENVÍO	10/5/2020 5:55:24 PM	PIEZAS	1		
ORIGEN	NEIVA	REMITE	DIEGO ALEJANDRO ZULUAGA BUSAQUILLO		
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21	TELEFONO REMITENTE	3165411784		
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:	410003				
DESTINO	CARTAGENA	DESTINARIO	SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ		
DIRECCIÓN DE DESTINO	CALLE 115 EDI PALMETO BEACH APT 2701	TELÉFONO	3208932566		
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO	DESTINATARIO	-----		
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	DOCUMENTO CLIENTE	-----		
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	FORMA PAGO	CONTADO		
RECIBIÓ		VALOR A RECAUDAR			
GUIA RELACIONADA		FECHA	11/10/2020 6:46:59 PM		
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN	7128200000024204		
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO	130001				
Volver Cliente Información Tareas Piezas Novedades					
Solicitudes Imagen Novedad Guía Digital Firma Mas Informac Ver Prueba de Entrega					
MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA	
ENTREGA VERIFICADA	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 8:00:00 PM	
REPORTADO ENTREGADO	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	OFC PPAL ZONA INDUSTRIAL - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 6:46:59 PM	
ENVIO PARA ENTREGA DOMICILIO	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 6:37:31 PM	
EN ZONA DE DISTRIBUCIÓN	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/6/2020 6:02:49 PM	
INGRESO AL CENTRO LOGÍSTICO	MERCANCIA PREMIER - COTA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/6/2020 5:40:41 AM	

- 2.5.2 Esto con el fin de realizar una nueva consulta de guía.

The screenshot shows a software interface with a light beige background. At the top, there is a horizontal menu bar with several buttons: 'Rastreo' (highlighted in green), 'Inf. Adicional', 'Srv. Datos', 'PQRs', 'Tareas SDM', 'Obs/Contacto', 'Novedades', and 'Tareas'. Below the menu, there is a search bar with the following fields: 'Origen' (containing 'LLAMADA TELEFÓNICA'), 'Nro Llamada' (containing '53807431'), 'Fecha' (containing '2/10/2021 10:16:39 AM'). Underneath the search bar, there is a section titled 'OPCIONES DE BUSQUEDA' with several checkboxes: 'Número de guía' (checked), 'Cliente Crédito', 'Cliente Contado', 'Cliente Interno', 'Punto de Servicio', and 'Orden de Servicio'. Below this, there is a section titled 'NUMERO DE GUIA' with a text input field labeled 'Guía No:' containing '53807431' and a checkbox labeled 'Documento Masivo'. A 'Buscar' button is located at the bottom right of this section.

2.6 Botón Cliente En Información De La Guía

- 2.6.1 En el Botón CLIENTE, encontrara información básica respecto al cliente dependiendo si es contado o crédito.
- 2.6.2 Contado: Si el envío es de una persona natural (contado), aparecerá la siguiente información del Centro de soluciones donde el remitente realiza el envío: NIT, Empresa, Pto de Servicio, país, ciudad, dirección, teléfono del Centro de Soluciones donde realizaron el envío.

The screenshot shows a web-based application for tracking and managing deliveries. At the top, there's a navigation bar with tabs: Rastreo, Inf. Adicional, Srv. Datos, PQRs, Tareas SDM, Obs/Contacto, Novedades, and Tareas. Below the navigation bar, there are input fields for 'Origen' (LLAMADA TELEFÓNICA), 'Nro Llamada' (53808059), and 'Fecha' (2/10/2021 10:30:51 AM). The main content area is titled 'INFORMACIÓN DE LA GUIA' (Delivery Information) and contains two side-by-side tables: 'INFORMACIÓN DEL REMITENTE' (Delivery Information) and 'INFORMACIÓN DEL CLIENTE' (Customer Information).

INFORMACIÓN DEL REMITENTE:

GUIA No.	9122808098
FECHA ENVÍO	10/5/2020 5:55:24 PM
ORIGEN	NEIVA
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21
CÓDIGO POSTAL	410003
REMITENTE:	CARTAGENA
DESTINO	CRA 1 # 4 115 EDI PALMETO BAPT 2701
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO
TIEMPO ENTREGA	NORMAL
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE
RECIBIÓ	
GUÍA RELACIONADA	
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	130001

INFORMACIÓN DEL CLIENTE:

NIT	860512330-3
EMPRESA	SERVIENTREGA
PTO SERVICIO	CALIXTO CL 7
PAÍS	COLOMBIA
CIUDAD	NEIVA
DIRECCIÓN	CALLE 7 NO 16 - 41
TELÉFONO	8679532
TIPO TELÉFONO	FIJO OFICINA

Below these tables is a navigation bar with buttons: Volver, Cliente (highlighted with a red box and arrow), Información, Cerrar, Solicitudes, Imagen, Novedad, and Guía Digital.

At the bottom, there's a table titled 'MOVIMIENTO' (Movement) and 'ORIGEN' (Origin) showing delivery history:

MOVIMIENTO	ORIGEN	
ENTREGA VERIFICADA	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	NETIVA) PM 11/10/2020 6:45:59 PM
REPORTADO ENTREGADO	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	OFC PPAL ZONA INDUSTRIAL - NEIVA (CL NEIVA) 1 11/10/2020 6:37:31 PM
ENVIO PARA ENTREGA A DOMICILIO	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA) 1 11/10/2020 6:37:31 PM

2.6.3 Crédito: Si el envío lo realizo una empresa (cliente crédito), aparecerá la siguiente información: NIT, Empresa, Sucursal, Dependencia, País, Ciudad, Dirección, Producto, Asesor del remitente donde realizaron el envío.

The screenshot displays a web interface for tracking a delivery note. At the top, there's a navigation bar with links like 'Rastreo', 'Inf. Adicional', 'Srv. Datos', 'PQRs', 'Tareas SDM', 'Obs/Contacto', 'Novedades', and 'Tareas'. Below the navigation bar, there are input fields for 'Origen' (Llamada Telefónica), 'Nro Llamada' (53808689), and 'Fecha' (2/10/2021 10:45:10 AM). The main area is divided into two sections: 'INFORMACIÓN DE LA GUIA' (Delivery Note Information) and 'INFORMACIÓN DEL CLIENTE' (Client Information).

INFORMACIÓN DE LA GUIA:

GUIA No.	2001764937
FECHA ENVÍO	1/20/2021 11:34:00 AM
ORIGEN	FUNZA
DIRECCIÓN REMITENTE	PARQUE INDUSTRIAL LA ARGELIA BO FUNZA
CÓDIGO POSTAL	
REMITENTE	
DESTINO	FUNZA
DIRECCIÓN DESTINO	Carrera 12 No 20 A-121 torre 9 apto 10 conjunto residencial Alcaravan apartame
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO
TIEMPO ENTREGA	NORMAL
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE
RECIBIÓ	
GUIA RELACIONADA	
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA
CÓDIGO POSTAL	2500200
DESTINATARIO	

INFORMACIÓN DEL CLIENTE:

NIT	800779292
EMPRESA	BIOCOMMERCE S A S
SUCURSAL	OFI. CALI
DEPENDENCIA	OFI. CALI
PAÍS	COLOMBIA
CIUDAD	CALI
DIRECCIÓN	CL 9 # 48-81 OF 1 P 2 CC PALME
PRODUCTO	MERCANCIA PREMIER
ASESOR	CARLOS JULIAN REINA BARRERO
NOMBRE	LONDONO GONZALEZ RAUL ANTONIO
TELÉFONO	3162844792 CELULAR
TIPO	
EMAIL	RAUL@VHERAI

At the bottom of the main section, there are several buttons: 'Volver', 'Cliente' (highlighted with a red box and arrow), 'Información' (highlighted with a red box and arrow), 'Tareas', 'Solicitudes', 'Imagen Novedad', 'Guía Digital', and 'Firm'. Below these buttons is a 'Reimpresión' button.

MOVIMIENTO:

MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
ENTREGA VERIFICADA	D. FUNZA 1 - COTA (CL.COTA)	MERCANCIA PREMIER - COTA (CL.COTA)	1	1/21/2021 3:05:54 PM
EN ZONA DE DISTRIBUCION	MERCANCIA PREMIER - COTA	D. FUNZA 1 - COTA (CL.COTA)	1	1/21/2021 3:19:44 AM

2.7 Botón Información En Información De La Guía

- 2.7.1 En el botón INFORMACIÓN, encontrara registro de los contactos que ha realizado el cliente bajo el número de guía en referencia.

The screenshot displays a software interface for tracking and managing delivery notes. At the top, there's a navigation bar with tabs: Rastreo, Inf. Adicional, Srv. Datos, PQRs, Tareas SDM, Obs/Contactos, Novedades, and Tareas. Below the navigation bar, there are fields for 'Origen' (Llamada Telefónica), 'Nro Llamada' (53800859), and 'Fecha' (2/10/2021 11:12:44 AM). The main area is titled 'INFORMACIÓN DE LA GUIA' (Delivery Note Information) and contains detailed data:

GUIA No.	9122808098	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene
FECHA ENVÍO	10/5/2020 5:55:24 PM	PIEZAS	1
ORIGEN	NEIVA	REMITENTE	DIEGO ALEJANDRO ZULUAGA BESQUILLO
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21	TELEFONO REMITENTE	3165411764
CÓDIGO POSTAL	410003		
REMITENTE:			
DE STINO	CARTAGENA	DESTINATARIO	ERA FANNY PORTILLA ALVAREZ
DIRECCIÓN DE STINO	ORIA # 14 115 EDI PALMETO BEACH APT 2701	TELÉFONO	3206932566
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO	DESTINATARIO	---
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	DOCUMENTO CLIENTE	---
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	FORMA PAGO	CONTADO
RECIBIDOS		VALOR A RECAUDAR	
FECHA	11/10/2020 6:46:59 PM		
GUIA RELACIONADA			
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN	712820000024204
CÓDIGO POSTAL DE STINATARIO:	130001		

Below this, there are several buttons: Volver, Cliente, **Información** (highlighted with a red box and a red arrow pointing to it), Tareas, Piezas, Novedades, Ver Prueba de Entrega, Solicitudes, Imagen Novedad, Guía Digital, Firma, and Mas Informac.

The next section is titled 'HISTORIAL DE LA GUIA (TOTAL : 69)' and shows a table of observations:

OBSERVACIÓN	USUARIO	FECHA
SIN OBSERVACIONES	RUBEN GONZALEZ MUNIZA	2/10/2021 11:12:44 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 10:16:53 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 10:16:48 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 9:47:35 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 7:42:34 AM
SIN OBSERVACIONES	MOLINA QUINONES GERALDINE	11/23/2020 8:27:31 AM
SIN OBSERVACIONES	ROA GARNICA WILVER ALVEIRO	11/19/2020 7:47:39 PM

Below the table are links numbered 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. The next section is 'OBSERVACIONES PARA ESTA CONSULTA DE ENVIO' with a large empty text area.

At the bottom, there's a dropdown menu for 'IDP' (Selecione ...), a search bar for 'RESPONSABLE' with 'CIUDAD' (Bogotá), a 'Buscar' button, and radio buttons for 'SIN RESPONSABLE', 'CLIENTE', 'CARGA', 'ZONA DOCUMENTOS', 'PROCESO', and 'PUNTO SERVICIO'. There are also 'Cerrar' and 'Guardar Observaciones' buttons.

- 2.7.2 En esta ventana emergente, se encontrará en el campo observación la información registrada respecto al caso, en Usuario se puede evidenciar el nombre de las personas que han consultado la guía y el día que se efectuó la consulta.
- 2.7.3 Es obligatorio digitar en observaciones el estado del envío, nombre, ciudad y número telefónico de la persona que se está comunicando y el motivo de la consulta e información que se le brindo al cliente.
- 2.7.4 Seleccionar la opción Guardar observaciones.

OBSERVACIONES

HISTORIAL DE LA GUIA (TOTAL : 72)		
OBSERVACIÓN	USUARIO	FECHA
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 11:32:57 AM
SIN OBSERVACIONES	RINCON GONZALEZ ALEXANDER	2/10/2021 11:32:57 AM
SIN OBSERVACIONES	RINCON GONZALEZ ALEXANDER	2/10/2021 11:32:13 AM
CONSULTA	RINCON GONZALEZ ALEXANDER	2/10/2021 11:12:47 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 10:30:53 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 10:16:48 AM
SIN OBSERVACIONES	MOYANO MUÑOZ JENNY MARITZA	2/10/2021 9:47:39 AM

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBSERVACIONES PARA ESTA CONSULTA DE ENVIO

Consulta

IDP Seleccionne ...

RESPONSABLE

Ciudad Buscar

SIN RESPONSABLE CLIENTE CARGA ZONA DOCUMENTOS PROCESO PUNTO SERVICIO

Cerrar Guardar Observaciones

2.8 Botón Tareas En Información De La Guía

- 2.8.1 En el botón *TAREAS*, encontrara el registro de tareas realizadas bajo el número de guía a consultar.

Rastreo Inf. Adicional Srv. Datos PQRs Tareas SDM Obs/Contacto Novedades Tareas

Origen LLAMADA TELEFÓNICA Nro Llamada 53811771 Fecha 2/10/2021 11:52:59 AM

INFORMACIÓN DE LA GUIA

GUIA No.	9122880809	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene
FECHA ENVÍO	10/5/2020 5:55:24 PM	PIEZAS	1
ORIGEN	NEIVA	REMITENTE	DEGO ALEJANDRO ZULUAGA BUEASQUILLO
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21	TELEFONO REMITENTE	3165411784
CÓDIGO POSTAL	410003		
REMITENTE:	CARTAGENA	DESTINATARIO	SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ
DIRECCIÓN DESTINO	CRA 1 # 4 115 EDI PALMETO BEACH	TELÉFONO	3208932566
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO	DESTINATARIO	
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	DOCUMENTO CLIENTE	---
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	FORMA PAGO	CONTADO
RECIBIÓ		VALOR A RECAUDAR	
FECHA	11/10/2020 6:46:59 PM		
GUÍA RELACIONADA			
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN	7128200000024204
CÓDIGO POSTAL	130001		
DESTINATARIO:			

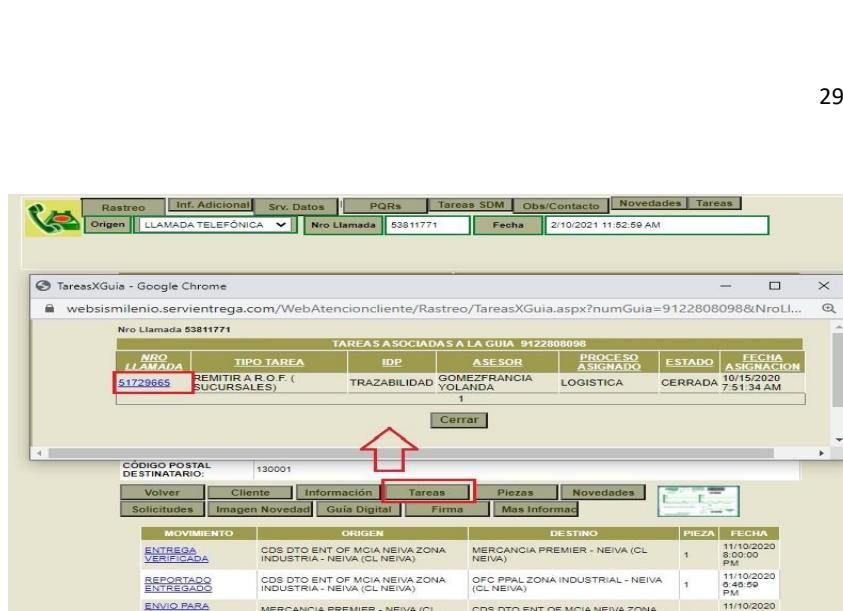
Volver Cliente Información **Tareas** Piezas Novedades Ver Prueba de Entrega

Solicitudes Imagen Novedad Guía Digital Firma Mas Información

MOVIMIENTO ORIGEN DESTINO PIEZA FECHA

ENTREGA VERIFICADA	CDS DTO ENT OF MCL NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 8:00:00 PM
REPORTADO ENTREGADO	CDS DTO ENT OF MCL NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	QFC PPAL ZONA INDUSTRIAL - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 8:00:59 PM
ENVIO PARA ENTREGA DOMICILIO	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MCL NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 8:37:31 PM

- 2.8.2 Al dar clic en la opción tareas, abrirá una ventana emergente donde encontrará la siguiente información: número de llamada que está en color azul, tipo tarea, IDP, asesor (quien realizó la tarea), proceso asignado, estado, fecha de asignación.



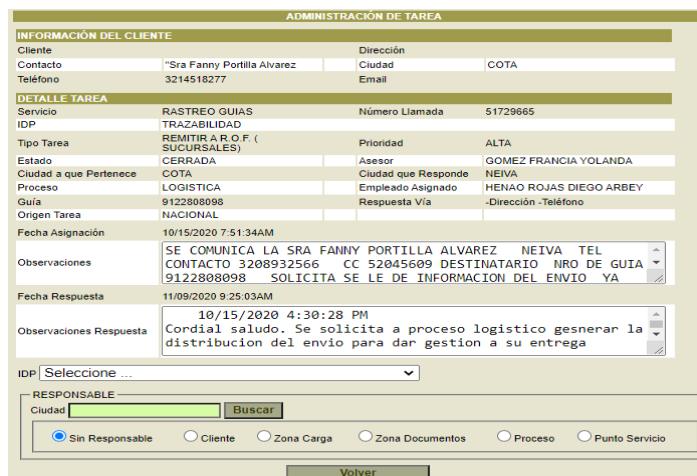
The screenshot shows a web-based application titled "TareasXGuia - Google Chrome". At the top, there's a navigation bar with tabs like "Rastreo", "Inf. Adicional", "Srv. Datos", "PQRs", "Tareas SDM", "Obs/Contacto", "Novedades", and "Tareas". Below the navigation bar, there are fields for "Origen" (set to "LLAMADA TELEFÓNICA"), "Nro Llamada" (set to "53811771"), and "Fecha" (set to "2/10/2021 11:52:59 AM"). A red arrow points from the text "2.8.3" to the "Tareas" tab in the navigation bar.

The main content area displays a modal window for task details. The modal has a title "Tareas Asociadas a la Guía 9122808098" and contains a table with columns: Nro Llamada, TIPO TAREA, IDP, ASESOR, PROCESO ASIGNADO, ESTADO, and FECHA ASIGNACIÓN. One row in the table is highlighted with a red background, showing "51729665" in the Nro Llamada column and "REMITIR A R.O.F. (SUCURSALES)" in the TIPO TAREA column. Below the table is a "Cerrar" button.

Below the modal, the main page shows a table of tasks with columns: CÓDIGO POSTAL DE DESTINATARIO (130001), Volver, Cliente, Información, Tareas (which is highlighted with a red box), Piezas, Novedades, Solicitudes, Imagen Novedad, Guía Digital, Firma, and Más Información. The table lists three tasks:

MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
ENTREGA VERIFICADA	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 9:46:00 PM
REPORTADO ENTREGADO	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	OFC PPAL ZONA INDUSTRIAL - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 9:46:59 PM
ENVIO PARA ENTREGA A DOMICILIO	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 9:47:31 PM

2.8.3 En la página emergente podrá seleccionar la tarea dando clic en el número de llamada que está en color azul y resaltado; esto con el fin de visualizar la información registrada.



This screenshot shows the "ADMINISTRACIÓN DE TAREA" form. It includes sections for "INFORMACIÓN DEL CLIENTE" (Client: "Sra Fanny Portilla Alvarez", Contacto: "3214516277", Ciudad: "COTA", Email: "COTA"), "DETALLE TAREA" (Service: "RASTREO GUIAS", IDP: "TRAZABILIDAD", Number Called: "51729665", Type Task: "REMITIR A R.O.F. (SUCURSALES)", Priority: "ALTA", State: "CERRADA", Asesor: "GOMEZ FRANCIA YOLANDA", Process: "LOGÍSTICA", Employee Assigned: "HENAO ROJAS DIEGO ARBEY", Guide: "9122808098", Origin Task: "NACIONAL", Date Assignment: "10/15/2020 7:51:34 AM"), and "Observaciones" (Text: "SE COMUNICA LA SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ NEIVA TEL CONTACTO 3208932566 CC 52045609 DESTINATARIO NRO DE GUIA 9122808098 SOLICITA SE LE DE INFORMACION DEL ENVIO YA"). The "Observaciones Respuesta" section shows a dropdown with a message: "10/15/2020 4:30:28 PM Cordial saludo. Se solicita a proceso logístico gesnerar la distribucion del envio para dar gestion a su entrega". The "RESPONSABLE" section includes a dropdown for "IDP" (with "Seleccionar ..." option) and a search bar for "Ciudad" with a "Buscar" button. Below the search bar are radio buttons for "Sin Responsable" and "Cliente" (selected), and checkboxes for "Zona Carga", "Zona Documentos", "Proceso", and "Punto Servicio". A "Volver" button is at the bottom.

2.8.4 En el botón volver, puede dar clic para volver a la página donde registran las tareas asignadas, si requiere ver toda la información registrada en el campo observaciones y en el campo observaciones respuesta, puede dar clic en la esquina inferior derecha y desplegar el cuadro.

ADMINISTRACIÓN DE TAREA

INFORMACIÓN DEL CLIENTE			
Cliente		Dirección	
Contacto	*Sra Fanny Portilla Alvarez	Ciudad	COTA
Teléfono	3214516277	Email	

DETALLE TAREA			
Servicio	RASTREO GUIAS	Número Llamada	51729665
IDP	TRAZABILIDAD		
Tipo Tarea	REMITIR A R.O.F. (SUCURSALES)	Prioridad	ALTA
Estado	CERRADA	Asesor	GOMEZ FRANCIA YOLANDA
Ciudad a que Pertenece	COTA	Ciudad que Responde	NEIVA
Proceso	LOGISTICA	Empleado Asignado	HENAO ROJAS DIEGO ARBEY
Guía	9122808098	Respuesta Vía	-Dirección -Teléfono
Origen Tarea	NACIONAL		

Fecha Asignación	10/15/2020 7:51:34AM
Observaciones	SE COMUNICA LA SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ NEIVA TEL CONTACTO 3208932566 CC 52045609 DESTINATARIO NRO DE GUIA 9122808098 SOLICITA SE LE DE INFORMACION DEL ENVIO YA
Fecha Respuesta	11/09/2020 9:25:03AM
Observaciones Respuesta	10/15/2020 4:30:28 PM Cordial saludo. Se solicita a proceso logistico gesnerar la distribucion del envio para dar gestion a su entrega

IDP	Seleccione ...	
RESPONSABLE		
Ciudad		Buscar
<input checked="" type="radio"/> Sin Responsable <input type="radio"/> Cliente <input type="radio"/> Zona Carga <input type="radio"/> Zona Documentos <input type="radio"/> Proceso <input type="radio"/> Punto Servicio		
Volver		

2.9 Botón Piezas En Información De La Guía

- 2.9.1 En el botón PIEZAS, puede encontrar la información respecto a la cantidad de piezas que se están trasportando con el número de guía a consultar.

Rastreo **Inf. Adicional** **Srv. Datos** **PQRs** **Tareas SDM** **Obs/Contacto** **Novedades** **Tareas**

Origen LLAMADA TELEFÓNICA Nro Llamada 53823430 Fecha 2/10/2021 8:17:56 PM

INFORMACIÓN DE LA GUIA				
GUIA No.	3013519021	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene	
FECHA ENVÍO	2-2-2021 2:27:00 PM	PIEZAS	125	
ORIGEN	FUNZA	REMITENTE	INDUSTRIAS INCA S.A.S	
DIRECCIÓN REMITENTE	AUTOPISTA MEDELLIN KM 7.5 PARQUE INDUSTRIAL CELTA B	TELEFONO	4466264	
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:		REMITENTE		
DESTINO	PASTO	DESTINARIO	Alejandar Carvajal	
DIRECCIÓN DESTINO	Calle 17 # 20-26 s/47ano- Centro de Pasto-Nariño	TELEFONO	3113474708	
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO	DESTINARIO	3113474708	
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	DOCUMENTO	LOGISTICA - CECO10220150 -	
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	CLIENTE	LOGISTICA	
RECIBIÓ		FORMA PAGO	CREDITO	
GUIA RELACIONADA		VALOR A RECAUDAR		
REMITENTE	TRANSPORTE DE CARGA	FECHA	2/4/2021 10:51:26 AM	
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	520003	CUN		

Volver	Cliente	Información	Tareas	Piezas	Novedades
Solicitudes	Imagen Novedad	Guía Digital	Firma	Mas Informac	Ver Prueba de Entrega
Reimpresión					

MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
ENTREGA VERIFICADA	F40 RECTA DINAL 6 - PASTO (CL - PASTO)	MERCANCIA PREMIER - PASTO (CL - PASTO)	125	2/4/2021 10:51:26 AM
EN ZONA DE DISTRIBUCIÓN	MERCANCIA PREMIER - PASTO (CL - PASTO)	F40 RECTA DINAL 6 - PASTO (CL - PASTO)	125	2/4/2021 9:50:26 AM
INGRESO AL CENTRO	MERCANCIA PREMIER - COTA (CL - PASTO)	MERCANCIA PREMIER - PASTO	125	2/4/2021 ...

- 2.9.2 Dando clic en la opción PIEZAS, aparecerá una ventana emergente donde registran los datos individuales por pieza (numero, contenido de pieza, peso físico, dimensiones (LxAxA), peso volumen, valor declarado).

INFORMACIÓN DE LAS PIEZAS DEL ENVÍO						
NRO	CONTENIDO DE LA PIEZA	PESO FÍSICO	DIMENSIONES (LxAnxAl)	PESO VOLUMEN	VLR DECLARADO	
1	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
2	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
3	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
4	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
5	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
6	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
7	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
8	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
9	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
10	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
11	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
12	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
13	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
14	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
15	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
16	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
17	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
18	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
19	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
20	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
21	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
22	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
23	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
24	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
25	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
26	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
27	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
28	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
29	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
30	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
31	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
32	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	
33	PRODUCTOS DE CATALOGO	15Kg	40 x 32 x 30	15Kg	\$250.000	

2.10 Botón Novedades En Información De La Guía

2.10.1 En el botón NOVEDADES, encontrara información respecto a las novedades reportadas las cuales a generando alguna demora o percance en la entrega o trayecto del envío.

INFORMACIÓN DE LA GUÍA																										
GUIA N°.	8021385475	GUIA REEMPLAZO N°		No Tiene																						
FECHA ENVÍO	1/23/2021 9:55:00 AM	PIEZAS	8	RECLAMOS																						
ORIGEN	MEDELLIN	REMITENTE		MARKETING PERSONAL S.A.																						
DIRECCIÓN REMITENTE	CLO. 100 SUR #45 -887 QUALITY CENTER BOGOTÁ 205 ESTELLA	REMITENTE		3656565																						
CÓDIGO POSTAL REMITENTE		DESTINATARIO	RUIZ HERNANDEZ LADY LAURA																							
DIRECCIÓN DE DESTINO	BARRANQUILLA Calle 45 10 - 25 P2 Barranquilla	DESTINATARIO		TELEFONO	3014419225																					
E STADO ACTUAL	ENTREGADO	DOCUMENTO		DOCUMENTO	- - 58249888 - CATALOGOS JC																					
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	CLIENTE		FORMA PAGO	CREDITO																					
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR		FECHA																						
RECIBIÓ		FECHA																								
GUIA RELACIONADA																										
REGISTRO	TRANSPORTE DE CARGA	CUN																								
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO	0800111																									
Volver Cliente Información Tareas Piezas Novedades Imagen Novedad Guía Digital Firma Mas Informac																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>MOVIMIENTO</th> <th>ORIGEN</th> <th>DESTINO</th> <th>PIEZA</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENTREGA VERIFICADA</td> <td>R & D CP SUR 2 - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)</td> <td>MERCANCIA PREMIER - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)</td> <td>8</td> <td>1/29/2021 9:55:39 PM</td> </tr> <tr> <td>EN ZONA DE DISTRIBUCIÓN</td> <td>MERCANCIA PREMIER - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)</td> <td>R & D CP SUR 2 - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)</td> <td>8</td> <td>1/29/2021 9:55:37 AM</td> </tr> <tr> <td>INGRESO AL</td> <td>IMPRESORA BARBAPAPA IMPRESORA</td> <td>IMPRESORA PREMIER</td> <td></td> <td>1/25/2021</td> </tr> </tbody> </table>							MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA	ENTREGA VERIFICADA	R & D CP SUR 2 - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	MERCANCIA PREMIER - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	8	1/29/2021 9:55:39 PM	EN ZONA DE DISTRIBUCIÓN	MERCANCIA PREMIER - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	R & D CP SUR 2 - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	8	1/29/2021 9:55:37 AM	INGRESO AL	IMPRESORA BARBAPAPA IMPRESORA	IMPRESORA PREMIER		1/25/2021
MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA																						
ENTREGA VERIFICADA	R & D CP SUR 2 - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	MERCANCIA PREMIER - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	8	1/29/2021 9:55:39 PM																						
EN ZONA DE DISTRIBUCIÓN	MERCANCIA PREMIER - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	R & D CP SUR 2 - BARRANQUILLA (CL BARRANQUILLA)	8	1/29/2021 9:55:37 AM																						
INGRESO AL	IMPRESORA BARBAPAPA IMPRESORA	IMPRESORA PREMIER		1/25/2021																						

2.11 Botón Imagen Novedad En Información De La Guía

2.11.1 En el botón IMAGEN NOVEDAD, encontrara información, con registro fotográfico de las visitas realizadas por nuestros colaboradores cuando se presenta una devolución en el ofrecimiento del envío.

2.10.2 Al dar clic en la opción IMAGEN NOVEDAD, va a arrojar una ventana emergente, dando clic en IMAGEN aparecerá el registro fotográfico de la visita realizada por el colaborador.

INFORMACIÓN DE LA GUÍA			
GUIA No.	9112357920	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene
FECHA ENVÍO	3/12/2020 7:42:39 PM	PIEZAS	1
ORIGEN	BOGOTA	REMITENTE	BOTON PROMO SAS // NIT 8301065367
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 3A # 18-27	TELÉFONO REMITENTE	33331112
CÓDIGO POSTAL REMITENTE	111411		
DESTINO	BOGOTA	DESTINATARIO	WILLIAM JOSE LUGO
DIRECCIÓN DESTINO	BODEGA PPAL VIA AL AEROPUERTO - CLL 22 N	TELÉFONO DESTINATARIO	3184090960
E ESTADO ACTUAL	ENTREGADO A REMITENTE	DOCUMENTO CLIENTE	---
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	FORMA PAGO	CREDI/CONTADO
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR	
RECORRIDO	Este envío genera logística inversa.	FECHA	6/24/2020 5:30:50 PM
GUÍA RELACIONADA			
REGIMEN	TRANSPORTE DE CARGA	CUN	
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO	000000		

Solicitudes	Volver	Cliente	Información	Tareas	Piezas	Novedades	Ver Prueba de Entrada
			Imagen Novedad				

MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
ENTREGA VERIFICADA	D CUNDINAMARCA 1 - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	1	0/24/2020 0:15:04 16
REPORTADO ENTREGADO	D CUNDINAMARCA 1 - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	1	0/24/2020 5:30:50 17

IMAGENES DE LAS NOVEDADES DEL ENVÍO

2.10 Botón Mas Información En Información De La Guía

2.10.1 Refleja la trazabilidad en tiempo real del envío, antes de que se realice cierre del manifiesto en las bodegas.

2.10.2 Informar al cliente el estado del envío, seleccionar la opción más información.

The screenshot shows a tracking interface with the following details:

Información de la Guía

GUIA No.	9110598462	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene
FECHA ENVÍO	2/2/2020 4:40:53 PM	PIEZAS	1
ORIGEN	BOGOTA	REMITENTE	SONIA PATRICIA ALFONSO
DIRECCIÓN REMITENTE	CRA 80J # 42F-21 SUR	TELEFONO REMITENTE	3192095203
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:	110851		
DESTINO	MARACAIBA	DESTINATARIO	JUAN ESTEBAN GONZALEZ
DIRECCIÓN DESTINO	COLATIA # 4-126 CASA 150 URBANIZACION SILBAN	TELÉFONO DESTINATARIO	3004668660
ESTADO ACTUAL	ENTREGADO	DOCUMENTO CLIENTE	---
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	FORMA PAGO	C.D.
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR	18100.00
RECIBIÓ		FECHA	7/6/2020 10:28:16 AM
GUÍA RELACIONADA		CUN	T128200000013191
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA		
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	050025		

Opciones

- Volver
- Cliente
- Información
- Tareas
- Piezas
- Novedades
- Más Información** (highlighted)

Movimientos

MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
ENTREGA VERIFICADA	CDS DTO ENT OF MCIA BOGOTA - KENNEDY - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	1	7/6/2020 10:25:16 AM
EN ZONA DE DISTRIBUCION	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	CDS DTO ENT OF MCIA BOGOTA - KENNEDY - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	1	7/6/2020 10:25:15 AM
REGISTRADO EN INVENTARIO	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA (CEDI BOGOTA DC)	1	7/4/2020 11:25:52 PM

2.10.3 En el botón de más información en Sismilenio, nos aparecerá esta pantalla en la cual se podrán visualizar los datos del cliente y destinatario, dimensiones y contenido del envío, forma de pago y modo de transporte.

The screenshot shows a detailed shipping information screen with the following fields:

Información Detallada del Envío por Centro Logístico

INFORMACIÓN DE LA GUÍA

Número de la Guía:	999910796		
Alto del Envío:	0	Alto Envío Operación:	1
Ancho Envío:	0	Ancho Envío Operación:	1
Largo Envío:	0	Largo Envío Operación:	1
Peso Físico:	1.600	Nombre Destinatario:	RODRIGO
Nombre Remitente:	DIEGO JAVIER	Apellido Destinatario:	PRADA ALARADO
Dirección Remitente:	DIAZ	Dirección Destinatario:	SECTOR CUARTA BRIGADA - CALLE 50 NO 76 - 137
Ciudad Origen:	BOGOTA	Ciudad Destino:	MEDELLIN
Fecha Envío:	2019-06-14 14:42:06	Fecha Entrega:	2019-06-18 15:52:06
Consecutivo UR Mov:	001004001931018062019	Contenido:	ACCESORIO
Estado Envío:	ENTREGADO	Nombre Estado Guía:	DIGITALIZADA
Forma Pago Envío:	CONTADO	Modo de Transporte:	TERRESTRE
Producto:	DOCUMENTO UNITARIO	SubProducto:	DOCUMENTO UNITARIO
Número de Piezas:	1	Tiempo Entrega:	NORMAL

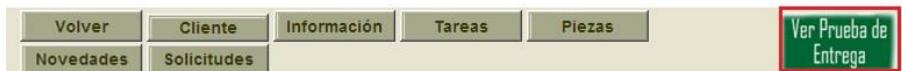
2.11.2 El asesor podrá visualizar los movimientos más importantes que ha tenido el envío desde la recepción del envío, hasta su entrega final al cliente destinatario, la información está ubicada en “Movimientos de la guía”

Información Detallada del Envío por Centro Logístico			
INFORMACIÓN DE LA GUIA			
Número de la Guia:	998910796		
Alto del Envio:	0	Alto Envio Operación:	1
Ancho Envio:	0	Ancho Envio Operación:	1
Largo Envio:	0	Largo Envio Operación:	1
Peso Fisico:	1.000		
Nombre Remitente:	DIEGO JAVIER	Nombre Destinatario:	RODRIGO
Apellido Remitente:	DIAZ	Apellido Destinatario:	PRADA ALARADO
Dirección Remitente:	CALLE 2 # 89 - 36	Direccion Destinatario:	SECTOR CUARTA BRIGADA - CALLE 50 NO 76 - 137
Ciudad Origen:	BOGOTA	Ciudad Destino:	MEDELLIN
Fecha Envio:	2019-06-14 14:42:06	Fecha Entrega:	2019-06-18 15:52:06
Consecutivo Ult Mov:	001004001931018062019	Contenido:	ACCESORIO
Estado Envio:	ENTREGADO	Nombre Estado Guia:	DIGITALIZADA
Forma Pago Envio:	CONTADO	Modo de Transporte:	TERRESTRE
Producto:	DOCUMENTO UNITARIO	SubProducto:	DOCUMENTO UNITARIO
Número de Piezas:	1	Tiempo Entrega:	NORMAL

MOVIMIENTOS DE LA GUIA				
Origen	Destino	FechaMovimiento	Manifiesto	Proceso
MEDELLIN	MEDELLIN	2019/06/20 15:45:20	001004001931018062019 - 553	ENTREGA VERIFICADA
MEDELLIN	MEDELLIN	2019/06/18 11:29:42	001004001931018082019 - 553	EN ZONA DE DISTRIBU
MEDELLIN	MEDELLIN	2019/06/17 05:47:11	001004001931017062019 - 156	ENVIO TRASLADADO A
MEDELLIN	MEDELLIN	2019/06/15 13:28:26	001004001931015062019 - 809	REGISTRADO EN INVE
BOGOTA	MEDELLIN	2019/06/15 10:36:17	001004001931015062019 - 570	INGRESO AL CENTRO I
BOGOTA	BOGOTA	2019/06/14 21:36:51	001001001931014062019 - 1127	INGRESO AL CENTRO I
BOGOTA	BOGOTA	2019/06/14 17:03:55	00100100136814062019 - 1	GUIA GENERADA

2.12 consulta para la prueba de entrega

- 2.12.1 Si el cliente requiere, se puede consultar la prueba de entrega seleccionando la opción ver prueba de entrega.
- 2.12.2 La prueba de entrega se puede enviar por e-mail digitando el correo electrónico del cliente remitente o destinatario y seleccionando la opción enviar.



- 2.12.3 Seleccionar la opción cerrar.

ESTIMADA DIRECCION GENERAL
DESTINATARIO
ARMENIA(S)
DISTRITO
IVON VIVAS
BARRIO UNIVERSAL MANZA 5 CASA
ARMENIA
TEL: 3143619354 TEL: 3143619354
REMITENTE
BOGOTA
CARRERA 10 # 64-66
RICARDO RODRIGUEZ TIPAL IMPRESORES
CRN 51 # 64A-66
ID: 3124724262 TEL: 3124724262
LICUACION
Valor Total: \$10,600.00
CONTADO
Observaciones en la Entrega:
Alonso Camacho
Yonathan Vivas P. 06-738-732.
NOMBRE Y SELLO DEL DESTINATARIO:
FECHA: 2/16/12 HORA: 11:53
FECHA DIGITALIZACIÓN: 6/8/2012 11:31:14 AM CAJA : 6746 PAQUETE: 17
CIUDAD DIGITALIZACION COLOMBIA - RISARALDA - PEREIRA
Si desea enviar el correo a mas de una cuenta, separe las cuentas con punto y coma (.) ejemplo
juan.perez@miempresa.com,maria.lopez@miempresa.com
Enviar por email a: [redacted]

2.13 Rastreo Por Cliente Crédito

- 2.13.1 Ingresar a *Rastreo*.
- 2.13.2 Seleccionar la opción *Cliente crédito en opciones de Búsqueda*.
- 2.13.3 Solicitar el código al cliente.

2.13.4 Digitar el código del cliente en la opción Datos del cliente crédito seleccionando la opción código People Soft y escribir únicamente el prefijo SER y los dígitos posteriores.

2.13.5 Digitar el mayor número de información suministrada por el cliente en Datos del Remitente.

2.13.6 Datos del Destinatario y otros.

2.13.7 Seleccionar el intervalo de dos días máximo para llevar a cabo la búsqueda.

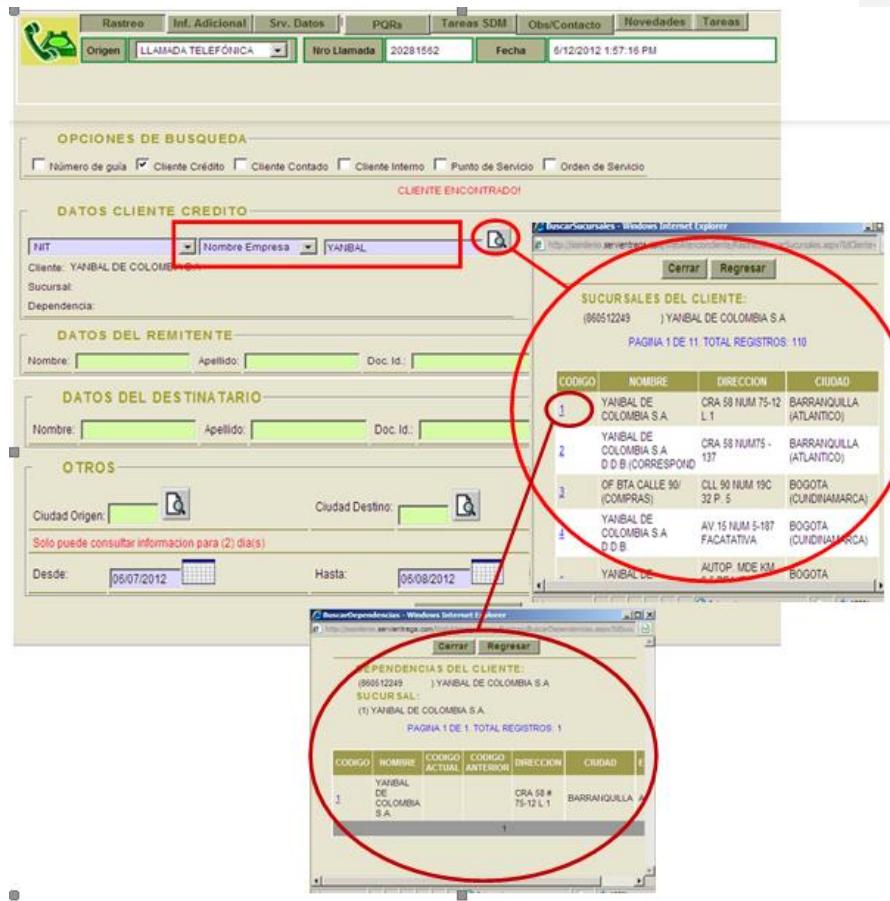
2.13.8 Seleccionar la opción buscar.

2.13.9 Si el cliente desconoce el código se debe seleccionar la opción Nombre de la empresa o Nit, digitarlo (En el caso de generar opción de búsqueda por NIT se deben ingresar los dígitos anteriores al número de división, Ej.: para el caso del NIT 860512330-3 se debe ingresar los números 860512330), generar la opción de búsqueda, seleccionar la sucursal del cliente y la dependencia del cliente.

2.13.10 Digitar el mayor número de información suministrada por el cliente en Datos del Remitente, Datos del Destinatario y otros.

2.13.11 Seleccionar el intervalo de dos días para llevar a cabo la búsqueda.

2.13.12 Seleccionar la opción buscar.



2.13.13 Validar con el usuario la información registrada en el sistema con el fin de encontrar el número de guía relacionado con la consulta del usuario.

2.13.14 Seleccionar la guía que coincide con la búsqueda, al dar clic sobre el número y aparecerá la trazabilidad del envío.

Guía No.	FECHA ENVIO	REMITENTE	CIUDAD ORIGEN	DESTINATARIO	CIUDAD DESTINO	ESTADO	FECHA ULT. MOV.	DOCUMENTO CLIENTE
1032034204	06/08/2012		BARRANQUILLA	YANIBAL DE COLOMBIA/ FACTURACION RECOLECCION	TENJO	EN PROCESAMIENTO	06/12/2012	
327044732	06/08/2012	CALI		YANIBAL DE COLOMBIA/ FACTURACION RECOLECCION	TENJO	EN PROCESAMIENTO	06/12/2012	
326957213	06/08/2012	BOGOTA		YANIBAL COLOMBIA / RECOLECCION CAJUES	TENJO	EN PROCESAMIENTO	06/12/2012	
320740448	06/08/2012	BOGOTA		YANIBAL S.A. FAC-ATATIVA / (RECOLECCION CAJUES)	TENJO	EN PROCESAMIENTO	06/12/2012	

12

2.13.15 Si no es posible encontrar el número de guía, se puede dar clic en el botón Generar Archivo para que se exporte un archivo en Excel y hacer búsqueda requerida de los números de guía.

Guía No.	FECHA ENVIO	REMITENTE	CIUDAD ORIGEN	DESTINATARIO	CIUDAD DESTINO	ESTADO	FECHA ULT. MOV.	DOCUMENTO CLIENTE
2024498909	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	SIBUNDY	Juanita Latrre	BOGOTA	ENTREGADO	01/15/2021	
2024490984	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	BUESACO	Sandra Morales	PUERTO COLOMBIA	ENTREGADO	01/19/2021	
2024491020	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	SIBUNDY	Malcol Reyes	BOGOTA	ENTREGADO	01/15/2021	
2024493157	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	DORADAL	rodrigo garcia	IBAGUE	ENTREGADO	01/19/2021	
2024493165	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	BOGOTA	Edgar Leon	BARRANQUILLA	ENTREGADO	01/16/2021	
2024493169	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	SANTA MARTA	Amador Medina	CALI	ENTREGADO	01/20/2021	
2024493172	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	BOGOTA	SCADA AUTOMATIZACION S.A.S.	MEDELLIN	ENTREGADO	01/20/2021	
2024493178	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	SAN GIL	Leidy Diana Aguirre	VALLEDUPAR	ENTREGADO	01/20/2021	
2024493178	01/14/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	VALENCIA	Adrian Fernando Cespedes Lopez	BOGOTA	ENTREGADO	01/18/2021	
2024493261	01/13/2021	MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA	PLANETA RICA	Filiberto Ariza	VILLA DEL ROSARIO	ENTREGADO	01/30/2021	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

[Generar Archivo](#) [Regresar](#)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
NUMERO_GU_ENVIO	Remitente	CiudadOrigen	Destinatario	CiudadDestino	EstadoActua	FECHA_MOD	NUMERO_DOCUMENTO_CLIENTE			
2078758364	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	COTA	Henry N??e	BUCARAMANGA	EN PROCESA	02/10/2021				
3	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	COTA	Hugo Triana	BOGOTA	EN PROCESA	02/11/2021				
4	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Fernando M?	BARRANQUILLA	EN PROCESA	02/11/2021				
5	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Miller Gmez	BOGOTA	EN PROCESA	02/11/2021				
6	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Viviana Duar	BOGOTA	EN PROCESA	02/10/2021				
7	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Margarita Ro	BOGOTA	EN PROCESA	02/10/2021				
8	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Mariluz Carr	BOGOTA	EN PROCESA	02/10/2021				
9	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Enrique Mad	BOGOTA	EN PROCESA	02/10/2021				
10	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Carlos Portel	BOGOTA	EN PROCESA	02/10/2021				
11	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Juan Finamo	CALI	EN PROCESA	02/10/2021				
12	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Sebastian Gr	CALI	EN PROCESA	02/10/2021				
13	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Fenando Ma	BARRANQUILLA	EN PROCESA	02/10/2021				
14	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Joinar Tomic	BOGOTA	EN PROCESA	02/11/2021				
15	02/10/2021 HENKEL COLOMBIANA S.A.S	BOGOTA	Christiam Co	MEDELLIN	EN PROCESA	02/10/2021				

2.13.16 En la base descargada, registrarán los números de guías que el cliente haya realizado durante el rango de fechas seleccionadas.

2.13.17 Identificar el número de guía objeto de la búsqueda para luego hacer el rastreo.

2.13.18 Informar al cliente el estado del envío, tener en cuenta el numeral 2.

TRAZABILIDAD

2.13.19 Si el cliente requiere, se puede consultar la prueba de entrega, para esto puede consultar el numeral 2.12 **CONSULTA PARA LA PRUEBA DE ENTREGA**

2.13.20 Para el registro de información en la guía tenga en cuenta el numeral 2.6 BOTÓN INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA

2.14 Rastreo Por Cliente Contado

2.14.1 Ingresar a *Rastreo*.

2.14.2 Seleccionar la opción Cliente contado en opciones de Búsqueda.

2.14.3 Digitar el mayor número de información suministrada por el cliente en Datos personales que colocaron en el envío, Datos del Remitente, Datos del Destinatario y otros.

Nota: tenga en cuenta que en el campo de documento del cliente puede ir el número de teléfono.

2.14.4 Seleccionar el intervalo no máximo a 30 días para llevar a cabo la búsqueda.

2.14.5 Seleccionar la opción buscar.

The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top containing tabs: Rastreo, M. Adicional, Srv. Datos, PQRs, Tareas SDM, Obs/Contacto, Novedades, and Tareas. Below the menu, there are several input fields: 'Nro Llamada' (20281562), 'Fecha' (6/12/2012 1:57:16 PM). Underneath the menu, a section titled 'OPCIONES DE BUSQUEDA' contains several checkboxes: 'Número de guía', 'Cliente Crédito', 'Cliente Contado' (which is checked), 'Cliente Interno', 'Punto de Servicio', and 'Orden de Servicio'. Below this is a section titled 'DATOS PERSONA QUE COLOCA EL ENVIO' with a 'Doc. Id.' field. Further down are sections for 'DATOS DEL REMITENTE' and 'DATOS DEL DESTINATARIO', each with Name, Apellido, and Doc. Id. fields. At the bottom is a section titled 'OTROS' with 'Ciudad Origen' and 'Ciudad Destino' fields, each with a location icon. Below these are date fields 'Desde' (05/13/2012) and 'Hasta' (06/12/2012), followed by a large red-bordered area containing the 'Buscar' button.

2.14.6 Validar con el usuario la información registrada en el sistema con el fin de encontrar el número de guía relacionado con la consulta del usuario.

2.14.7 El sistema arroja la información de las guías relacionadas con los datos indicados por el cliente, tenga en cuenta que si no es posible ubicar el número de guía; podemos hacer el filtro general de las guías realizadas en el CDS de la ciudad de origen.

2.14.8 En el sistema aparecerá la información de las guías realizadas bajo el rango de fechas seleccionadas.

RASTREO DE ENVÍOS								
PAGINA 1 DE 7. TOTAL REGISTROS: 69 Ordenado descendente por Fecha Envío								
Guia No.	FECHA ENVIO	REMITENTE	CIUDAD ORIGEN	DESTINATARIO	CIUDAD DESTINO	ESTADO	FECHA ULT. MOV.	DOCUMENTO CLIENTE
9115843871	02/10/2021	ADRIANA REY ACOSTA	BOGOTA	CECILIA ACOSTA	VILLAVICENCIO	RECIBIDO DEL CLIENTE	02/10/2021	
9115843870	02/10/2021	JUAN SEBASTIAN OLAÑA SIERRA	BOGOTA	COOPERBASEL CREDITOS	CALI	EN PROCESAMIENTO	02/10/2021	
9115843868	02/10/2021	ANA ROSA SABOGAL	BOGOTA	OMAIRA JIMENEZ	MELGAR	EN PROCESAMIENTO	02/10/2021	
9115843867	02/10/2021	ERNESTO QUINTERO	BOGOTA	MAYRA ALEJANDRA RODRIGUEZ	BOGOTA	EN PROCESAMIENTO	02/10/2021	
9115843867	02/10/2021	CASA COMERCIAL HIOPOTECARIA	BOGOTA	JUAN CARLOS DE LA TORRE	BOGOTA	EN PROCESAMIENTO	02/10/2021	
9115843866	02/10/2021	TITO ARDILA ROA	BOGOTA	JOSE DAVID RICARDO ESPITALETA	PLANETA RICA	EN PROCESAMIENTO	02/10/2021	
9115843866	02/09/2021	JELENE QUINTERO	BOGOTA	LUIZ ALBA GONZALEZ	MANIZALES	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843864	02/09/2021	HERMANA BLANCA INES LEON	BOGOTA	HERMANA MILORE MILENA CORTES NIBO	CAJICA	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843863	02/09/2021	OBRA SALESIANA DEL NIÑO JESÚS	BOGOTA	MARIA INES RIVERA DE VARGAS	BOGOTA	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843862	02/09/2021	LILIANA RONDON GARCIA	BOGOTA	JOHAN NICOLAS RODRIGUEZ GARCIA	ESPINAL	ENTREGADO	02/10/2021	

1 2 3 4 5 6 7

[Generar Archivo](#) [Regresar](#)

2.14.9 Dar clic en el botón Generar Archivo, donde arrojara un archivo en Excel con todos los datos encontrados.

2.14.10 Identificar el número de guía objeto de la búsqueda para luego hacer el rastreo.

2.14.11 Informar al cliente el estado del envío, tener en cuenta el numeral 2.
TRAZABILIDAD

2.14.12 Si el cliente requiere, se puede consultar la prueba de entrega, para esto puede consultar el numeral 2.12 CONSULTA PRUEBA DE ENTREGA

2.14.13 Para el registro de información en la guía tenga en cuenta el numeral 2.6
BOTÓN INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA

NUMERO GUIA	ENVIO	Remitente	CiudadOrigen	Destinatario	CiudadDestino	EstadoActual	FECHA_MODIFICACION	NUMERO_DOCUMENTO_CLIENTE
9115843871	02/10/2021	ADRIANA RE BOGOTÁ	CECILIA ACO VILLAVICENCIO	RECBIDIO DE	02/10/2021			
9115843870	02/10/2021	JUAN SEBAS BOGOTÁ	COOPERBAS CALI	EN PROCESA	02/10/2021			
9115843868	02/10/2021	ANA ROSA S. BOGOTÁ	OMAIRA JIM MELGAR	EN PROCESA	02/11/2021			
9115843866	02/10/2021	ERNESTO QU BOGOTÁ	MAYRA ALEJ BOGOTÁ	EN PROCESA	02/10/2021			
9115843865	02/10/2021	CASA COMERCIAL HIOPOTECARIA	MARIA ALEXANDRA FONSECA	ENTREGADO	02/10/2021			
9115843866	02/10/2021	TITO ARDILA ROA	JOSE DAVID RICARDO ESPITALETA	EN PROCESA	02/10/2021			
9115843865	03/09/2021	JELENE OLIV BOGOTÁ	LUIZ ALBA G. MANIZALES	ENTREGADO	03/10/2021			
9115843864	02/09/2021	HERMANA BI BOGOTÁ	HERMANA M CAJICA	ENTREGADO	02/10/2021			
9115843863	02/09/2021	OBRA SALES BOGOTÁ	MARIA INES BOGOTÁ	ENTREGADO	02/10/2021			
9115843862	02/09/2021	ANGELA LIU BOGOTÁ	JOHAN NICOLAS ESPINAL	ENTREGADO	02/10/2021			
9115843861	02/09/2021	FABIAN MAL BOGOTÁ	MARIA ELEN PAIPA	ENTREGADO	02/11/2021			
9115843860	02/09/2021	DAIREN GOMEZ BOGOTÁ	DANIEL GOMEZ VILLENA	ENTREGADO	02/10/2021			
9115843859	02/08/2021	RUTH JOCHA BOGOTÁ	FUNDACION BOGOTÁ	ENTREGADO	02/10/2021			
9115843858	02/08/2021	JENNY CARO BOGOTÁ	DAVID ALEJ BOGOTÁ	EN PROCESA	02/08/2021			
9115843857	02/08/2021	JOSE DUVAN BOGOTÁ	EULALIA SAN ARMENIA (Q)	ENTREGADO	02/11/2021			
9115843855	02/08/2021	AUDY FIERRE BOGOTÁ	MONICA ROJ DUITAMA	ENTREGADO	02/11/2021			
9115843855	02/08/2021	ANGELA LIU BOGOTÁ	CRISTAL CAN BOGOTÁ	EN PROCESA	02/10/2021			
9115843854	02/08/2021	JOSE ALFREDO BOGOTÁ	DR. JUAN PABLO VILLENA	ENTREGADO	02/09/2021			
9115843853	02/05/2021	MARYBEL US BOGOTÁ	DERLY CASTI MADRID	ENTREGADO	02/06/2021			
9115843852	02/05/2021	JOSE ALFRED BOGOTÁ	SUPERINTEN BOGOTÁ	ENTREGADO	02/09/2021			
9115843851	02/05/2021	ARRIZO PAISI BOGOTÁ	JUAN MANU PEREIRA	ENTREGADO	02/06/2021			

2.15 Rastreo Por Cliente Interno.

2.15.1 Ingresar a *Rastreo*.

2.15.2 Seleccionar la opción cliente interno en opciones de Búsqueda.

2.15.3 Digitar el mayor número de información suministrada por el cliente en los campos datos cliente interno, datos del destinatario y otros.

2.15.4 Seleccionar el intervalo de días para llevar a cabo la búsqueda.

2.15.5 Seleccionar la opción buscar.

2.15.6 Validar con el usuario la información registrada en el sistema con el fin de encontrar el número de guía relacionado con la consulta.

2.15.7 El sistema arroja la información de las guías relacionadas con los datos indicados por el usuario, tenga en cuenta que si no es posible ubicar el número de guía; podemos hacer el filtro general de las guías utilizadas por el cliente interno.

2.15.8 En el sistema aparecerá la información de las guías realizadas bajo el rango de fechas seleccionadas.

RASTREO DE ENVÍOS								
PAGINA 1 DE 3. TOTAL REGISTROS: 26 Ordenado descendente por Fecha Envío								
Guía No.	FECHA ENVIO	REMITENTE	CIUDAD ORIGEN	DESTITUARIO	CIUDAD DESTINO	ESTADO	FECHA ULT. MOV.	DOCUMENTO CLIENTE
1149034504	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034495	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034496	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034494	01/22/2021	SERVICIAL CLIENTE REGIONAL BOGOTA	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/23/2021	
1149034493	01/22/2021	SERVICIAL CLIENTE REGIONAL BOGOTA	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/23/2021	
1149034492	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034502	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034503	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034501	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034500	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO A REMITENTE	01/30/2021	
1149034499	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034498	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034503	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034502	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034501	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034500	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034499	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034497	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034492	01/22/2021		BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1151512377	01/18/2021	ATENCION C	BOGOTA		BARRANQUI	ENTREGADO	01/19/2021	
1151372324	01/15/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA		GUARNE	ENTREGADO	01/28/2021	
1149034496	01/15/2021	SERVICIAL CLIENTE BOGOTA	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/28/2021	
1151372319	01/14/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA		IBAGUE	ENTREGADO	01/15/2021	
1149034490	01/06/2021	SERVICIAL AL C BOGOTA	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/09/2021	
1151372318	01/07/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA		IBAGUE	EN PROCESO	01/14/2021	
1151372317	01/07/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA		IBAGUE	ENTREGADO	01/19/2021	
1149034489	01/06/2021	SERVICIAL AL C BOGOTA	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/12/2021	

2.15.9 Dar clic en el botón Generar Archivo, donde arrojara un archivo en Excel con todos los datos encontrados.

2.15.10 Identificar el número de guía objeto de la búsqueda para luego hacer el rastreo.

2.15.11 Informar al usuario el estado del envío, tener en cuenta el numeral 2.
TRAZABILIDAD

2.15.12 Si el usuario requiere, se puede consultar la prueba de entrega, para esto puede consultar el numeral 2.12 CONSULTA PRUEBA DE ENTREGA

2.15.13 Para el registro de información en la guía tenga en cuenta el numeral 2.6.
BOTÓN INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA

NUMERO_GUÍA ENVIO	Remitente	CiudadOrigen	Destinatario	CiudadDesti	EstadoActual	FECHA_MOD	NUMERO_DOCUMENTO_CLIENTE
1149034504	01/22/2021	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034495	01/22/2021	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034496	01/22/2021	BOGOTA		BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034494	01/22/2021	SERVICIAL AL C	BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/23/2021	
1149034493	01/22/2021	SERVICIAL AL C	BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/23/2021	
1149034498	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034503	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034502	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034501	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034500	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034499	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034497	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1149034492	01/22/2021		BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/30/2021	
1151512377	01/18/2021	ATENCION C	BOGOTA	BARRANQUI	ENTREGADO	01/19/2021	
1151372324	01/15/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA	GUARNE	ENTREGADO	01/28/2021	
1149034496	01/15/2021	SERVICIAL CLIENTE BOGOTA	BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/28/2021	
1151372319	01/14/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA	IBAGUE	ENTREGADO	01/15/2021	
1149034490	01/06/2021	SERVICIAL AL C BOGOTA	BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/09/2021	
1151372318	01/07/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA	IBAGUE	EN PROCESO	01/14/2021	
1151372317	01/07/2021	SERVIENTREI BOGOTA	BOGOTA	IBAGUE	ENTREGADO	01/19/2021	
1149034489	01/06/2021	SERVICIAL AL C BOGOTA	BOGOTA	BOGOTA	ENTREGADO	01/12/2021	

2.16 Rastreo Por Punto De Servicio

2.16.1 Ingresar a Rastreo.

2.16.2 Seleccionar la opción Punto de Servicio en opciones de Búsqueda.

2.16.3 Digitar el mayor número de información suministrada en los campos datos del punto servicio, datos del remitente, datos del destinatario y otros.

2.16.4 Seleccionar el intervalo de días para llevar a cabo la búsqueda.

2.16.5 Seleccionar la opción buscar.

OPCIONES DE BUSQUEDA

Número de guía Cliente Crédito Cliente Contado Cliente Interno Punto de Servicio Orden de Servicio

DATOS PUNTO DE SERVICIO

Ciudad: [redacted] Código Pto Servicio: [redacted]

País: Ciudad: Canal:

DATOS DEL REMITENTE

Nombre: [redacted] Apellido: [redacted] Doc. Id.: [redacted]

DATOS DEL DESTINATARIO

Nombre: [redacted] Apellido: [redacted] Doc. Id.: [redacted]

OTROS

Ciudad Destino: [redacted]

Desde: 05/13/2012 Hasta: 06/12/2012 Buscar

2.16.6 Buscar y seleccionar el respectivo envío.

RASTREO DE ENVÍOS

PÁGINA 1 DE 5. TOTAL REGISTROS: 45
Ordenado descendientemente por Fecha Envío

ID de Envío	FECHA ENVOYO	REMITENTE	CIUDAD ORIGEN	DESTINATARIO	CIUDAD DE SITIO	ESTADO	FECHA ULT. MOV.	DOCUMENTO CLIENTE
0045474452	05/12/2012	DISTRIBUIDORA MERCANTIL, XQ LTDA.	BOGOTÁ	RTB SUCURSAL BUGA,	BUGA	RECIBIDO DEL CLIENTE	03/09/2012	
2180741382	05/12/2012	COFECOCHEES ALDO III BETTY BARBOSA MACHADO	BOGOTÁ	MOHAMED JEBARA	LA DORADA	RECIBIDO DEL CLIENTE	05/17/2012	
2180741386	05/12/2012	COFECOCHEES ALDO III BETTY BARBOSA MACHADO	BOGOTÁ	MOHAMED JEBARA	LA DORADA	RECIBIDO DEL CLIENTE	05/17/2012	
2180741385	05/12/2012	COFECOCHEES ALDO III BETTY BARBOSA MACHADO	BOGOTÁ	MOHAMED JEBARA	LA DORADA	RECIBIDO DEL CLIENTE	05/17/2012	
204545452	05/12/2012	MACRO PLUS SM LTDA.....	BOGOTÁ	ELVIA MUÑOZ DE CORTES	CALI	RECIBIDO DEL CLIENTE	03/28/2012	
204545451	05/12/2012	MACRO PLUS SM LTDA.....	BOGOTÁ	FERNANDO AVELLA ARCOS II	TUNJA	RECIBIDO DEL CLIENTE	03/28/2012	
204545450	05/12/2012	MACRO PLUS SM LTDA.....	BOGOTÁ	LEONARDO ESTER MORENO PIRDO	SANTA MARTA	RECIBIDO DEL CLIENTE	03/28/2012	
2180741383	05/12/2012	CARLOS ANDRES ROA	BOGOTÁ	LUIS SILVA	HENAO	RECIBIDO DEL CLIENTE	05/17/2012	
204545448	05/12/2012	MACRO PLUS SM LTDA	BOGOTÁ	ANIA LUCIA RODRIGUEZ CARRASCOL	OCAÑA	RECIBIDO DEL CLIENTE	03/28/2012	
204545447	05/12/2012	MACRO PLUS SM LTDA	BOGOTÁ	GILBERTO FABIO BALLEJO AMARAL	BUCARAMANGA	RECIBIDO DEL CLIENTE	03/28/2012	

1 2 3 4 5

Generar Archivo | Regresar |

2.16.7 Validar con el usuario la información registrada en el sistema con el fin de encontrar el número de guía relacionado con la consulta.

2.16.8 El sistema arroja la información de las guías relacionadas con los datos indicados por el usuario, tenga en cuenta que si no es posible ubicar el número de guía; podemos hacer el filtro general de las guías utilizadas por punto de servicio. En el sistema aparecerá la información de las guías realizadas bajo el rango de fechas seleccionadas.

RASTREO DE ENVÍOS							
PAGINA 1 DE 559. TOTAL REGISTROS: 5581 Ordenado descendente por Fecha Envío							
Guia No.	FECHA ENVIO	REMITENTE	CIUDAD ORIGEN	DESTINATARIO	CIUDAD DESTINO	ESTADO	FECHA ULT. MOV.
922107580	02/12/2021		BOGOTA	BOGOTA	BOGOTA	EN PROCESAMIENTO	02/12/2021
922107583	02/12/2021		BOGOTA	MIGUEL JESUS MARTINEZ	MAGANQUE	EN PROCESAMIENTO	02/13/2021
9128318457	02/12/2021	GUSTAVO CARDONA	BOGOTA	COLEGIO LOS TREBOLES // MERCEDES	CHIA	EN PROCESAMIENTO	02/12/2021
9128318458	02/12/2021	MARIA ALEXANDRA GIL DURAN //	BOGOTA	ALEX GOMEZ	MONTERIA	EN PROCESAMIENTO	02/12/2021
9128318455	02/12/2021	GIOVANNI MORENO	BOGOTA	JOHNATAN MOREÑO	MEDELLIN	EN PROCESAMIENTO	02/12/2021
9128318454	02/12/2021	MARIA ALEXANDRA GIL DURAN //	BOGOTA	ROBERTO AURELIO ROJAS BRUGES	PAMPLONA	EN PROCESAMIENTO	02/13/2021
9128318452	02/12/2021	MAURICIO YATE	BOGOTA	GINA RODRIGUEZ ...	CHIA	EN PROCESAMIENTO	02/13/2021
9128318451	02/12/2021	GOTAS DE VIDA //	BOGOTA	MARLEY MACEA	MONTERIA	EN PROCESAMIENTO	02/12/2021
9128318450	02/12/2021	JESUS ROMERO	BOGOTA	MARINEMOTORS S.A.S. // NIT 901282312	RIOHACHA	EN PROCESAMIENTO	02/12/2021

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

2.16.9 Dar clic en el botón Generar Archivo, donde arrojara un archivo en Excel con todos los datos encontrados.

2.16.10 Identificar el número de guía objeto de la búsqueda para luego hacer el rastreo.

2.16.11 Informar al usuario el estado del envío, tener en cuenta el numeral 2.
TRAZABILIDAD

2.16.12 Si el usuario requiere, se puede consultar la prueba de entrega, para esto puede consultar el numeral 2.12 CONSULTA PRUEBA DE ENTREGA

2.16.13 Para el registro de información en la guía tenga en cuenta el numeral 2.6.
BOTÓN INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA

NUMERO_GUIA	ENVIO	Remitente	CiudadOrigen Destinatario CiudadDestino	EstadoActua	FECHA_MODIFICACION	NUMERO_DOCUMENTO_CLIENTE
9115843871	02/10/2021	ADRIANA RE BOGOTA	CECILIA ACO VILLAVICENCIO	RECIBIDO DE	02/10/2021	
9115843870	02/10/2021	JUAN SEBAS BOGOTA	COOPERBAS CALI	EN PROCESA	02/10/2021	
9115843869	02/10/2021	ANA ROSA SJ BOGOTA	OMARIRA JIM MELGAR	EN PROCESA	02/11/2021	
9115843868	02/10/2021	JOSE ALBERTO BOGOTA	DAVID GARCIA BOGOTA	EN PROCESA	02/11/2021	
9115843867	02/10/2021	CASA COMET BOGOTA	JUAN CARLO BOGOTA	EN PROCESA	02/10/2021	
9115843865	02/10/2021	TITO ARDILA BOGOTA	JOSE DAVID PLANETA RICA	EN PROCESA	02/10/2021	
9115843864	02/09/2021	JELINE QUIR BOGOTA	LIZ ALBA GC/MANIZALES	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843863	02/09/2021	EDUARDO BOGOTA	HENRY GOMEZ V/CAJICA	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843862	02/09/2021	DESA SALCEDO BOGOTA	MARIA INES BOGOTA	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843862	02/09/2021	ULIANA RON BOGOTA	JOHAN NICOL ESPINAL	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843861	02/09/2021	FABIAN MAL BOGOTA	MARIA ELEN PAIPA	ENTREGADO	02/11/2021	
9115843860	02/08/2021	TATIANA GA BOGOTA	DANIT TATU/SABANETA	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843859	02/08/2021	RUTH JOYA BOGOTA	FUNDACION BOGOTA	ENTREGADO	02/10/2021	
9115843858	02/08/2021	YURI GOMEZ BOGOTA	JOSE ALFREDO BOGOTA	EN PROCESA	02/11/2021	
9115843857	02/08/2021	JOSE DIVAR BOGOTA	EJAJUA SAN ARMANDO (2)	ENTREGADO	02/11/2021	
9115843856	02/08/2021	AUDY FIERRE BOGOTA	MONICA RO CUITAMA	ENTREGADO	02/11/2021	
9115843855	02/08/2021	ANGELA LIU BOGOTA	CRISTAL CA/BOGOTA	EN PROCESA	02/11/2021	
9115843854	02/08/2021	ALEJANDRO BOGOTA	EDUARDO LC/BOGOTA	ENTREGADO	02/09/2021	
9115843853	02/05/2021	MATERIY US BOGOTA	DERYL CAST/MADRID	ENTREGADO	02/09/2021	
9115843852	02/05/2021	JOSE ALFREDO BOGOTA	SUPERINTEN BOGOTA	ENTREGADO	02/09/2021	
9115843851	02/05/2021	ARIÑO PAIS BOGOTA	JUAN MANU PERERA	ENTREGADO	02/09/2021	

3. Información Envío Sin Movimientos

- 3.1 Son los envíos que no presentan movimientos logísticos en nuestro sistema de sismilenio, es decir no registra trazabilidad por más de 2 días hábiles, después de cumplir el tiempo de red operativa o tránsito.
- 3.2 Debe ingresar al aplicativo de sismilenio, digitar su usuario y clave asignada.



- 3.3 Debe realizar el rastreo por número de guía.
- 3.4 Dar clic en la opción Atención Cliente NET.
- 3.5 Seleccionar Procesos y dar clic en la opción Registro de llamada.



- 3.6 Escoger el campo Número de guía
- 3.7 En el campo Guía No, registra el consecutivo de la guía

3.8 Seleccionar la opción Buscar.

Nota: tener en cuenta que el icono del teléfono debe estar descolgado, con el bombillo verde/rojo cambiando de color.

OPCIONES DE BUSQUEDA

Número de guía Cliente Crédito Cliente Contado Cliente Interno Punto de Servicio Orden de Servicio

NUMERO DE GUIA

Guía No: Documento Masivo

Buscar

- 3.9 En la información registrada del envío se debe evidenciar la ausencia de movimientos por más de dos días hábiles. Tener en cuenta que la ciudad destino no sea un trayecto especial, penitenciarias o que en el momento contemos con algún reporte por novedades viales que estén afectando los próximos movimientos logísticos de los envíos.

INFORMACIÓN DE LA GUIA					
GUIA No.	9125719447	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene		
FECHA ENVÍO	11/24/2020 12:50:58 PM	PIEZAS	1		
ORIGEN	CALI	REMITE	PAMELA CARDONA RESTREPO		
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 4 B 35 A 40 RIYAD LOTT SAN FERNANDO	TELEFONO REMITENTE	3105141103		
CÓDIGO POSTAL REMITENTE	760043				
DESTINO	BOGOTA	DESTINATARIO	MARIA ALEJANDRA CARMONA C		
DIRECCIÓN DESTINO	CRA 12 101 29 APT 403 EDF TERRAZAS DEL RINCON	TELEFONO DESTINATARIO	3216386143		
ESTADO ACTUAL	EN PROCESAMIENTO	DOCUMENTO CLIENTE	...		
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	FORMA PAGO	CONTADO		
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR			
RECIBIDÓ		FECHA	1/1/1900		
GUIA RELACIONADA					
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN			
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	110111				
Movimientos					
Volver	Cliente	Información	Tareas	Piezas	Novedades
Solicitudes	Imagen Novedad	Guia Digital	Firma	Mas Informac	
MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA	
SALIO A CIUDAD DESTINO	MERCANCIA PREMIER - CALI	MERCANCIA PREMIER - BOGOTA	1	11/24/2020 11:57:19 PM	
INGRESO AL CENTRO LOGÍSTICO	R&D MERIND SUR 3 - CALI	MERCANCIA PREMIER - CALI	1	11/24/2020 8:38:28 PM	

- 3.10 Teniendo en cuenta la validación de la información registrada en sismilenio, se sugiere realizar la validación por el botón más información, esto con el fin de revisar si el envío cuenta con más movimientos de manera interna. Ver numeral 2.11 BOTÓN MAS INFORMACIÓN EN INFORMACIÓN DE LA GUÍA

Información Detallada del Envío por Centro Logístico

INFORMACION DE LA GUIA				
Número de la Guía:	9125719447			
Alto del Envío:	8	Alto Envío Operación:	8	
Ancho Envío:	8	Ancho Envío Operación:	8	
Largo Envío:	10	Largo Envío Operación:	10	
Peso Físico:	1.000			
Nombre Remitente:	PAMELA	Nombre Destinatario:	MARIA ALEJANDRA	
Apellido Remitente:	CARDONA RESTREPO	Apellido Destinatario:	CARMONA C	
Dirección Remitente:	CALLE 4 B 35 A 40 RIVAD LOTT SAN FERNANDO	Dirección Destinatario:	CRA 12 101 29 APT 403 EDF TERRAZAS DEL RINCON	
Ciudad Origen:	CALI	Ciudad Destino:	BOGOTA	
Fecha Envío:	2020-11-24 12:50:58	Fecha Entrega:		
Consecutivo Ult Mov:	001002001931024112020	Contenido:	TRATAMIENTO PARA EL CABELO UTILIZADA	
Estado Envío:	EN PROCESAMIENTO	Nombre Estado Guía:	UTILIZADA	
Forma Pago Envío:	CONTADO	Modo de Transporte:	TERRESTRE	
Producto:	MERCANCIA PREMIER	SubProducto:	MERCANCIA PREMIER	
Número de Piezas:	1	Tiempo Entrega:	NORMAL	

MOVIMIENTOS DE LA GUIA

Origen	Destino	FechaMovimiento	Manifiesto	Proceso
CALI	BOGOTA	2020/11/24 23:55:55	001002001931024112020 - 814	SALIO A CIUDAD DESTINO
CALI	CALI	2020/11/24 20:20:37	001002001931024112020 - 704	INGRESO AL CENTRO LOGISTICO

- 3.11 Realizar la validación en el Informe diario operacional (IDO). Con el número de guía, con el fin de realizar verificación si alguna de las dos regionales (origen o destino), reporta novedad del envío.

No. Guía :

- 3.12 Si en el Informe Diario Operacional (IDO), no registra información, es pertinente realizar una tarea por trazabilidad para el envío, para esto tener en cuenta la información del numeral 6.1 CREACION DE TAREAS.

The screenshot shows a search interface for a delivery note (Guia). The top navigation bar includes links for 'Operaciones', 'Comercio', 'Avocados...', 'Tarea', '«»', and 'informe novedades'. Below the search bar, there is a message: 'Guia no se encuentra como novedad'.

REGIONAL	CIUDAD REPORTA	GUIA	TIPO ENVÍO	FECHA	PIEZAS	ESTADO DEL ENVÍO	CIUDAD ORIGEN	CIUDAD DESTINO	NOVEDAD	FECHA DIGITACIÓN	TIEMPO ENTREGA
BOGOTA	BOGOTA - CUNDINAMARCA	9125719447	M. PREMIER	26/11/2020	0		CALI - VALLE	BOGOTA - CUNDINAMARCA	ENVIOS FALTANTES	26/11/2020 3:38:00 P.M.	NORMAL

- 3.13 En dado caso, que el IDO reporte alguna novedad se debe validar la misma y se debe realizar una tarea por trazabilidad asignando a la ciudad diferente a la que reporta la novedad.
- 3.14 Ejemplo: En la imagen registra que el envío es de origen Cali y destino Bogota, pero quien reporta la novedad es Bogota; por ende, la tarea debe ir asignada a logística Cali, solicitando información y estado actual del envío haciendo referencia la novedad reportada en el Informe diario operacional.

The screenshot shows a search interface for a delivery note (Guia). The top navigation bar includes links for 'Operaciones', 'Comercio', 'Avocados...', 'Tarea', '«»', and 'informe novedades'. Below the search bar, there is a message: 'Guia no se encuentra como novedad'.

REGIONAL	CIUDAD REPORTA	GUIA	TIPO ENVÍO	FECHA	PIEZAS	ESTADO DEL ENVÍO	CIUDAD ORIGEN	CIUDAD DESTINO	NOVEDAD	FECHA DIGITACIÓN	TIEMPO ENTREGA
BOGOTA	BOGOTA - CUNDINAMARCA	9125719447	M. PREMIER	26/11/2020	0		CALI - VALLE	BOGOTA - CUNDINAMARCA	ENVIOS FALTANTES	26/11/2020 3:38:00 P.M.	NORMAL

Nota: Para cualquiera de los casos donde sea pertinente la radicación de una tarea, se debe hacer seguimiento hasta obtener respuesta acorde a lo solicitado.

4. Tareas

4.1 Creación De Tareas

Objetivo

Petición con la cual se solicita información del envío o modificación en la guía que permita realizar una entrega a conformidad.

4.1.1 Se ingresa al aplicativo de Sismilenio.

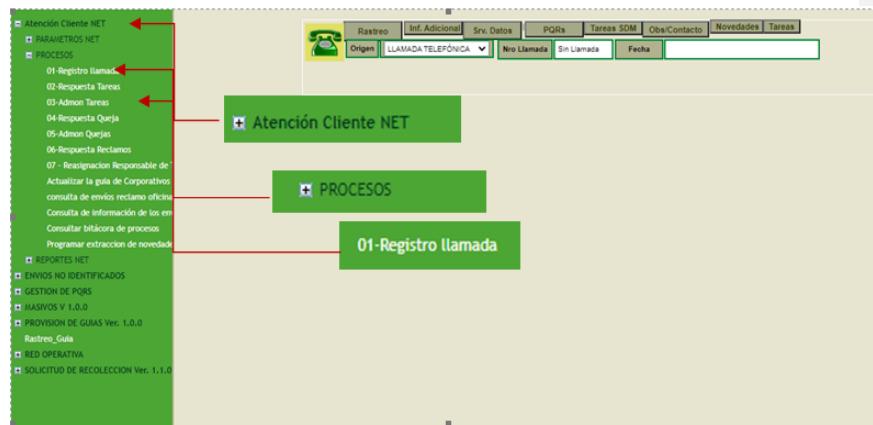
<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso>.



4.1.2 Se da clic en Atención cliente NET.

4.1.3 Se da clic en procesos.

4.1.4 Se da clic en: 01-Registro de llamada.



4.1.5 Se da clic en rastreo, se coloca el número de guía y se hace clic en “buscar”.

OPCIONES DE BUSQUEDA

Número de guía Cliente Crédito Cliente Contado Cliente Interno Punto de Servicio Orden de Servicio

NUMERO DE GUIA

Guía No. **3017010693** Documento Masivo

Buscar

- 4.1.6 Se verifica la guía y se le da clic al ítem “tareas” de la parte superior derecha.

INFORMACION DE LA GUIA			
GUIA No.	9122808098	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene
FECHA ENVIO	10/5/2020 5:55:24 PM	PIEZAS	1
ORIGEN	NEIVA	REMITE	DIEGO ALEJANDRO ZULUAGA BUESAQUILLO
DIRECCIÓN REMITENTE	CALLE 17 # 52 - 19 SIGLO 21	TELEFONO REMITENTE	3165411784
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:	410003		
DESTINO	CARTAGENA	DESTINATARIO	SRA FANNY PORTILLA ALVAREZ
DIRECCIÓN DESTINO	CRA 1 # 4 115 EDI PALMETO BEACH APT 2701	TELEFONO DESTINATARIO	3208932566
E STADO ACTUAL	EN CAMBIO	DOCUMENTO CLIENTE	---
TIEMPO ENTREGA	NORMA	FORMA PAGO	CONTADO
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR	FECHA
RECIBIÓ			11/10/2020 6:46:59 PM
GUIA RELACIONADA			
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN	Z128200000024204
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	130001		

[Volver](#) [Cliente](#) [Información](#) **Tareas** [Piezas](#) [Novedades](#) [Ver Prueba de Entrega](#)
[Solicitudes](#) [Imagen Novedad](#) [Guía Digital](#) [Firma](#) [Mas Informac](#)

MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
ENTREGA VERIFICADA	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 8:00:00 PM
REPORTADO ENTREGADO	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	OFC PPAL ZONA INDUSTRIAL - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 6:15:59 PM
ENVIO PARA ENTREGA DOMICILIO	MERCANCIA PREMIER - NEIVA (CL NEIVA)	CDS DTO ENT OF MCIA NEIVA ZONA INDUSTRIA - NEIVA (CL NEIVA)	1	11/10/2020 6:37:31 PM

- 4.1.7 Se despliega una pantalla emergente donde escribirá la solicitud, de acuerdo a lo requerido por el cliente y se diligencian los datos:

- **Identificación:** Número de Cedula o Nit.
- **Nombre:** Nombre de la persona natural o empresa.
- **Teléfono:** Número fijo o celular.
- **Ciudad:** Se coloca el número de la ciudad del cliente que se comunica ejemplo 10 (Bogotá)
- **Dirección:** Datos completos
- **Email:** Se registra si tiene si no se deja en Blanco y al finalizar se da “GUARDAR”
- **Observaciones para esta llamada:** se puede dejar registrado el requerimiento de la tarea + datos de entrega (destino u origen) + características específicas del contenido y empaque del envío.

OBSERVACIONES

NO HAY CONTACTO A SIGNADO, REGISTRELO POR FAVOR.

Observaciones para esta Llamada

Cordial saludo, de su colaboracion, informando estado actual del envío, ya que no presenta movimiento desde el pasado 05 de Diciembre. Comiendo del envío no se ejecutó en la fecha. Caja marrón como DOTER. Color lila (Ser lo más específicos posibles con la solicitud para evitar reprocessos)

CONTACTO LLAMADA

Identificación	900947303	<input type="button" value=""/>
Nombre	ZEVEN CARGO SAS	
Teléfono	7443772	<input type="button" value=""/>
Ciudad	10	<input type="button" value=""/>
Dirección	Mz L Casa 4	Código Postal:
Email	marcela.camelo@zevenlogistic.com.co	<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>

Nota:

- Recuerde ingresar la mayor cantidad de características , de esta manera facilitara al proceso Logístico la búsqueda, de esta manera obtendrá una respuesta más oportuna.
 - Recuerde diligenciar *observaciones de esta tarea* ya que esta información es la que el proceso asignado va a tener en cuenta.
- 4.1.8 Se debe corroborar en “*Seleccione el servicio*” el número de guía a la cual se está asignando la tarea y tenga en cuenta dos ítems importantes, el “IDP” y “tarea”. Al seleccionar cada uno se despliega diferentes opciones y se debe seleccionar el que más se ajuste al requerimiento, seguido en la observación se deja registrada la misma información que se diligencia en “OBSERVACIONES PARA ESTA TAREA”

Cliente:	ZEVEN CARGO SAS ZEVEN CARGO CELT;	Teléfono:	7443772
Dirección:	Mz L Casa 4	E-Mail:	marcela.camelo@zevenlogistic.com.co
Contacto:	ZEVEN CARGO SAS		
Llamada:	52760511	Fecha Asignación:	12/14/2020 10:49:06 AM
Seleccione el servicio	<input type="button" value="RASTREO GUIAS"/> 3017010693 ZEVEN CARGO SAS ZEVE		
IDP:	<input type="button" value="Seleccione ..."/>		
Tarea:	<input type="button" value="Seleccione ..."/>		
Observaciones de esta Tarea	Aquí se registra la misma información que registramos en OBSERVACIONES PARA ESTA LLAMADA		

- 4.1.9 En el ítem respuesta ítem se debe seleccionar teléfono y email.

- **En la ciudad que corresponde:** se debe seleccionar quien se encargara de hacer efectiva la solicitud del cliente y confirmarla con la ciudad cabecera, ejemplo: Si el envio esta en Arauca, la ciudad que investigara es Bucaramanga ya que es la ciudad cabecera.
- **Ciudad responsable de la solución:** La ciudad cabecera que supervisa la gestión de los requerimientos. (El sistema por defecto la elige)
- **Proceso:** Proceso encargado de la solicitud (Logística, compensaciones)
- **Empleado:** Persona responsable del requerimiento (El sistema por defecto la elige) Para finalizar se da clic en asignar y automáticamente la información quedara guardada.

The screenshot shows a user interface for task assignment. At the top, there's a header 'Respuesta vía' with checkboxes for Fax, Telefono (which is checked), Mail, and Dirección. Below this, there are two input fields: 'Ciudad a que corresponde' containing '7 ARAUCA' and 'Número de guía relacionada' containing '3017010693'. Further down are fields for 'Ciudad responsable solución' (containing '15 BUCARAMANGA'), 'Proceso' (set to 'LOGISTICA'), and 'Empleado' (containing 'FIDY MARCELA REY BERMUDEZ'). At the bottom of the form are three buttons: 'Asignar' (highlighted with a red box), 'Volver', and 'Cerrar'.

- **Nota:** En caso de que el *proceso* de compensaciones no esté disponible o el nombre del *empleado* asignado en el mismo proceso, se debe asignar la tarea a logística de la regional correspondiente y en “*observaciones para esta tarea*” debe dejar especifica esta novedad.

4.2 Consulta De La Tarea

4.2.1 Se ingresa al aplicativo de Sismilenio.

<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso>



4.2.2 Se da clic en Atención cliente NET

4.2.3 Se da clic en procesos.

4.2.4 Se da clic en: 01-Registro de llamada.



4.2.5 Se da clic en rastreo, se coloca el número de guía y se hace clic en “buscar”.

- 4.2.6 Para verificar la correcta asignación de la tarea ingresaremos a la opción “Tareas” pero de la parte inferior.

- 4.2.7 Automaticamente arrojara una ventana emergente donde registrara la tarea que generamos.

TAREAS ASOCIADAS A LA GUÍA 3018034142						
NRO LLAMADA	TIPO TAREA	IDP	ASESOR	PROCESO ASIGNADO	ESTADO	FECHA ASIGNACIÓN
52809854	ACTUALIZAR INFORMACION	TRAZABILIDAD	CATAMA MANTILLALEIDY JOHANNA	LOGISTICA	PENDIENTE	12/16/2020 9:13:30 AM

- 4.2.8 Al dar clic en el *número de llamada*, la ventana emergente visualizara la información y registro de la tarea asignada.

ADMINISTRACION DE TAREA			
INFORMACION DEL CLIENTE			
Cliente	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S. OFI. PRI	Dirección	
Contacto	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.	Ciudad	BOGOTA
Teléfono	4049080	Email	
DETALLE TAREA			
Servicio	RASTREO GUIAS	Número Llamada	52809854
IDP	TRAZABILIDAD		
Tipo Tarea	ACTUALIZAR INFORMACION	Prioridad	ALTA
Estado	CERRADA	Asesor	CATAMA MANTILLA LEIDY JOHANNA
Ciudad a que Pertece	NEIVA	Ciudad que Responde	NEIVA
Proceso	LOGISTICA	Empleado Asignado	HENAO ROJAS DIEGO ARBEY
Guia	3018034142	Respuesta Vía	EMail -Teléfono
Origen Tarea	NACIONAL		
Fecha Asignación	12/16/2020 9:13:30AM		
Observaciones	Cordial saludo cliente confirma dirección de entrega Garzon Huila Calle 9 1 A 42. Casa. Piso 2. Barrio Nazareth segundo piso gracias.		
Fecha Respuesta	12/16/2020 10:44:05AM		
Observaciones Respuesta	12/16/2020 10:44:05 AM envío confirmado según solicitud de tarea 12/16/2020 10:31:56 AM logística		

4.3 administrador De Tareas

- 4.3.1 Se ingresa al aplicativo de Sismilenio.



- 4.3.2 Se da clic en Atención cliente NET.

- 4.3.3 Se da clic en procesos.

- 4.3.4 Se da clic en: 03-Admon Tareas.

Atención Cliente NET

PARAMETROS NET

PROCESOS

01-Registro llamada
02-Respuesta Tareas
03-Admon Tareas
04-Respueta Queja
05-Admon Quejas
06-Respueta Reclamos
07 - Reagresion Responsable de Actualizar la guia de Corporativas consulta de envios reclamo oficina
Consulta de informacion de los en
Consultar bitacora de procesos
Programar extraccion de novedad

Atención Cliente NET

ASESOR (ABNER ANTONIO MARTINEZ SALCEDO)

ORIGEN: Todos... **CIUDAD RESPONSABLE**: Todos... **RESPUESTA**: Todos... **PROCESO**: Todos...

PAGINA 1 DE 1. TOTAL REGISTROS: 2

PROCESOS

03-Admon Tareas

DETALLE DE TAREA

ID TAREA	TIPO TAREA	CLIENTE	DOS FICHA EMA	RESPONSABLE	Ciudad	TELÉFONO	PERTENEC	PROCESO	R	ORIGEN	O
<input type="checkbox"/> 84149851	RECUPERAR ENVIO	CHIA CENTRO HISTORICO II CHIA	911849402	HERNANDEZ JUAN CARLOS	BOGOTÁ	BOGOTÁ	LOGÍSTICA	NO NACIONAL		cordial saludó su colaboración para la recuperación de su envío. Basta una sola vez que se envíe el envío directo al sistema para que se actualice la información.	
<input type="checkbox"/> 841877241	ACTUALIZAR INFORMACION		522057514	CUBILLOS CARDOSO GABRIEL	BOGOTÁ	BOGOTÁ	COMPENSACIONES	NO NACIONAL		Favor gestionar el envío con número de guía 81045465 y que corresponde a la guía en mien	

GESTIÓN MASIVA DE TAREAS

IDP ... Seleccionne ...

RESPONSABLE

Ciudad Buscar

Sin Responsable Cliente Zona Carga Zona Documentos Proceso Punto Servicio

Cerrar **Cancelar** **Reasignar / Devolver**

- 4.3.5 La información que refleja esta opción permite ingresar por *número de llamada* a la tarea correspondiente y confirmar que gestión se ha realizado a la fecha.

4.3.6 Se puede visualizar si ya se brindó respuesta o no, *la ciudad y el proceso responsable*.

- #### 4.3.7 Al ingresar al número de la llamada se refleja la siguiente información.

ADMINISTRACIÓN DE TAREA

INFORMACION DEL CLIENTE			
Cliente	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S. OFI PRI	Dirección	
Contacto	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.	Ciudad	BOGOTA
Teléfono	4049080	Email	
DETALLE DE TAREA			
Servicio	RASTREO GUIAS	Número Llamada	52809854
IDP	TRAZABILIDAD		
Tipo Tarea	ACTUALIZAR INFORMACION	Prioridad	ALTA
Estado	PENDIENTE	Asesor	CATAMA MANTILLA LEIDY
Cludad a que Pertenece	NEIVA	Cludad que Responde	NEIVA
Proceso	LOGISTICA	Empleado Asignado	HENAO ROJAS DIEGO ARBEY
Guía	3018034142	Respuesta Vía	EMail -Teléfono
Origen Tarea	NACIONAL		
Fecha Asignación	12/16/2020 9:13:30 AM		
Observaciones	Cordial saludo cliente confirma dirección de entrega Garzon Huila Calle 9 1 A 42. Casa. Piso 2. Barrio Nazareth segundo piso gracias.		
Fecha Respuesta	12/16/2020 10:44:05 AM		
Observaciones Respuesta	12/16/2020 10:44:05 AM envío confirmado según solicitud de tarea 12/16/2020 10:31:56 AM logística		

- 4.3.8 En caso de que sea necesario cancelar una tarea se seleccionara la opción “Cancelar”, si verificamos que ya se generó la solicitud y la necesitamos cerrar damos la opción correspondiente; por último, si se requiere reasignar una tarea a algún proceso o ciudad, está ya debió tener una primera respuesta, por lo cual se seleccionara la opción Reasignar/Devolver.

Nota: Recuerde que el usuario que asigna la tarea es el responsable de hacer seguimiento y cierre de la misma. Después de la respuesta se cuenta con 36 horas para hacer cierre o reasignación de esta en caso de que se requiera.

- 4.3.9 Si se requiere reasignar una tarea se deben diligenciar los diferentes campos, de la misma manera como se realizó anteriormente, la diferencia es que se confirmara la ciudad y el proceso donde se deben tramitar las tareas.

Para finalizar se da clic Reasignar.

Llamada:	Fecha Asignación: 12/16/2020 9:
Tarea:	DEVOLVER AL REMITENTE
Servicio:	RASTREO GUIAS
IDP:	DEVOLUCION AL REMITENTE
Observaciones	Cordial saludo cliente solicita devolución al remitente CALLE 10 SUR 50C 75 JORGE RESTREPO gracias.
Adicionar Observaciones	<input type="text"/>
Prioridad	3
Respuesta vía	<input type="checkbox"/> Fax <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input checked="" type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Dirección
La tarea corresponde a la ciudad de:	BUCARAMANGA
Número de guía a relacionar con la tarea:	3018033961
Ciudad responsable solución:	15  BUCARAMANGA
Proceso:	LOGISTICA
Empleado:	LEIDY MARCELA REY BERMUDEZ
<input type="button" value="ReAsignar"/> <input type="button" value="Volver"/>	

5. Solicitudes De Recolección

Instrucciones Para Solicitudes De Recolección Esporádica

Horarios de Solicitudes de recolección

Horarios de recepción de solicitudes de recolección de envíos Clientes internos, corporativos, CDS y Clientes Contado.

Nota: Por temas de salud pública (Covid19) los servicio Hoy mismo se están ofreciendo de manera local.

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL BOGOTA

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	09:00	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:00	16:00	07:00	10:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:00	12:00	07:00	10:00
CONTADOS Y COD	07:00	16:00	07:00	10:00
DOCUMENTO MASIVO	07:00	16:00	07:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES	07:00	12:00	07:00	09:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL ORIENTE

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:30	09:00	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:30	16:30	07:00	10:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:30	12:00	07:00	10:00
CONTADOS Y COD	07:30	16:30	07:00	10:00
DOCUMENTO MASIVO	07:30	16:30	08:00	12:00
PUNTOS MÓVILES	07:30	16:30	08:00	12:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES BUCARAMANGA	07:00	08:15	07:00	07:30
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES CÚCUTA	07:00	09:00	07:00	10:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL ANTIOQUIA

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	08:45	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:00	16:00	07:00	10:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:00	12:00	07:00	10:00
CONTADOS Y COD	07:00	14:00	07:00	10:00
DOCUMENTO MASIVO	07:00	16:00	07:00	12:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES	07:00	12:00	07:00	10:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL SUR

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	-	-	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	08:00	16:00	08:00	10:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	08:00	16:00	08:00	10:00
CONTADOS Y COD	08:00	16:00	08:00	10:00
DOCUMENTO MASIVO	08:00	16:00	08:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES NEIVA	07:00	12:00	07:00	10:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL EJE CAFETERO

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	09:00	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:00	16:00	08:00	10:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:00	12:00	08:00	10:00
CONTADOS Y COD	07:00	16:00	08:00	10:00
DOCUMENTO MASIVO	07:00	16:00	08:00	12:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES PEREIRA	07:00	12:00	07:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES MANIZALES	07:00	16:00	07:00	10:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL LLANOS

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:30	10:00	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:30	16:00	08:00	12:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:30	16:00	08:00	12:00
CONTADOS Y COD	07:30	16:00	08:00	12:00
DOCUMENTO MASIVO	07:30	16:00	08:00	12:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES	07:00	16:00	07:00	09:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL CENTRO

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	07:30	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:00	15:30	07:00	10:00
VALORES				
OTRAS POBLACIONES ≠ A CUND	07:00	14:00	07:00	14:00
CONTADOS Y COD	-	-	-	-
DOCUMENTO MASIVO	07:00	15:30	08:00	12:00
OTRAS POBLACIONES CON GUÍA ASIGNADA ≠ CUND	07:00	08:30	07:00	08:30

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCION REGIONAL COSTA NORTE

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	09:00	-	-
DOCUMENTOS, MERCANCÍAS Y VALORES (BARRANQUILLA - CARTAGENA)	07:00	16:00	08:00	10:00
DOCUMENTOS, MERCANCÍAS Y VALORES (SANTA MARTA, SINCELEJO, VALLEDUPAR, RIOHACHA)	07:00	15:00	08:00	09:30
DOCUMENTOS, MERCANCÍAS Y VALORES (MAICAO)	07:00	14:00	08:00	09:00
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:00	12:00	08:00	10:00
CONTADOS Y COD	-	-	-	-
DOCUMENTO MASIVO	07:00	16:00	08:00	12:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES (BARRANQUILLA Y CARTAGENA)	07:00	12:00	08:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES (SANTA MARTA, SINCELEJO, VALLEDUPAR, RIOHACHA)	07:00	12:00	08:00	09:30
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES (MAICAO)	07:00	12:00	08:00	09:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN REGIONAL OCCIDENTE

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	09:30	-	-
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:00	16:00	07:00	10:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:00	12:00	07:00	10:00
CONTADOS Y COD	07:00	15:00	07:00	10:00
DOCUMENTO MASIVO	07:30	16:00	08:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES CALI	07:00	12:00	07:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES POPAYÁN	07:00	16:00	07:00	10:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES PASTO	07:00	08:30	07:00	08:00

HORARIOS DE RECEPCIÓN SOLICITUDES DE RECOLECCIÓN REGIONAL BOYACÁ

PRODUCTOS	LUNES A VIERNES		SÁBADO	
	HORA INICIAL	HORA FINAL	HORA INICIAL	HORA FINAL
HOY MISMO	07:00	09:30	N/A	N/A
DOCUMENTOS				
MERCANCÍAS	07:00	17:00	08:00	12:00
VALORES				
EMPAQUE Y EMBALAJE	07:00	17:00	08:00	12:00
CONTADOS Y COD	07:00	17:00	08:00	12:00
DOCUMENTO MASIVO	07:00	17:00	08:00	12:00
CON GUÍA ASIGNADA Y/O VALORES	07:00	16:00	07:00	10:00

Nota: Para las ciudades primarias y secundarias la programación de recolección se debe generar antes del mediodía. Las solicitudes que ingresen después de este horario se realizará la recolección el día siguiente hábil en el horario normal.

5.1 Restricciones de pesos por tipo de producto y tiempo de entrega:

PRODUCTO	PESO MÁXIMO UNIDAD TIEMPO DE ENTREGA NORMAL	PESO MÁXIMO UNIDAD TIEMPO DE ENTREGA HOY MISMO
Documento Unitario	2 kg	2 kg
Mercancía Premier	150 kg	50 kg
Mercancía Industrial	150 kg	N/A

Nota: tener en cuenta que el cliente debe garantizar la ayuda mecánica para el cargue y descargue de los envíos que tienen un peso superior a 50 Kg. Y que supere en cantidad las 5 piezas.

Para verificar si la ciudad o población cuenta con servicio de E&E se debe consultar en Sismilenio, opción Red Operativa.

5.2 Protocolo De La Solicitud Cliente Crédito

5.2.1 Se ingresa al aplicativo de Sismilenio

<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso>



Comentado [JMMM2]: El proveedor solicita que se aclare si para el servicio de recolección con guía asignada se deben realizar preguntas filtro según los aprovisionamientos de guía

5.2.2 Se da clic en Atención cliente NET.

5.2.3 Se da clic en procesos.

5.2.4 Se da clic en: 01-Registro de llamada.



5.2.5 Se da clic en Srv. Datos.

5.2.6 Se selecciona el tipo de servicio “solicitud de recolección”

- 5.2.7 Se selecciona filtro de búsqueda el cual se puede realizar por código People Soft, nombre de empresa e identificación NIT.
- 5.2.8 Seguido se da clic en “pedir servicio” y automáticamente saldrá una ventana con el título “Contactos del cliente”, en la cual escogeremos la sucursal solicitada por el cliente.

- 5.2.9 Al momento de dar clic en pedir servicio, automáticamente saldrá una ventana con el título “Contactos del cliente”, en la cual escogeremos la sucursal solicitada por el cliente, damos clic en el ID.
- 5.2.10 Al ingresar a la sucursal y darle la opción pedir servicio se despliegan los siguientes campos:

- **Dirección:** es modificable, y es la que registraremos según la información que indique el cliente, se debe indagar si la dirección proporcionada es casa, apartamento con interior y torre, barrio, nomenclatura nueva o antigua, etc.
- **Teléfono:** se debe solicitar el número de celular donde encontraremos al contacto

- **Producto:** Numero 1 si es documento y 2 si es mercancía. Si el cliente comenta que son documentos pregúntele cuántos SOBRES son, con el fin de determinar si efectivamente son sobres con un oficio (cartas) o una caja llena de documentos, az, libros grandes etc., los cuales deben ser transportados preferiblemente en un camión por lo cual se debe cambiar el tipo de producto a mercancía

- **Tipos de producto**

- (1) Documento Unitario
- (2) Mercancía Premier (*1 caja)
- (3) Documento Masivo
- (6) Mercancía industrial (* 2 o más cajas)
- (7) Tula de Seguridad
- (8) Valija de Seguridad
- (9) Mercancía Valores
- (11) Entrega Personalizada
- (52) Sobreporte
- (55) PQRS
-

- **Subproducto:** Siempre se colocará el número 1.

- **Tiempo de entrega:**

- (1) normal
- (2) Hoy mismo, **Nota:** La mercancía no debe superar 50 kg de peso y medir más de 50 cm por cada una de sus aristas.
- (3) cero Horas Hábiles.
- **Nota:** Indague el tiempo de entrega para determinar las restricciones que conllevan los diferentes servicios.

- **Ciudad para recoger:** se debe seleccionar el código de la ciudad donde se ejecutará la recolección.

- **Forma de pago:**

- (1) Contado
- (2) crédito
- (4) Contra entrega.

Producto	0			
Subproducto	0			
Tiempo de entrega	0			
Ciudad para recoger	10 BOGOTA - CUNDINAMARCA			
Forma de pago	0			

5.2.11 Peso y medidas por pieza más grande:

5.2.12 Indague el peso en kilos y las dimensiones en centímetros de la pieza más grande con el fin de establecer el peso total de la remesa; si el cliente no nos proporciona los datos debemos indicarle que son necesarios para poder ejecutar el servicio tanto en origen como en destino con el fin de asignar el recurso más adecuado para el tipo de mercancía (cantidad y/o volumen).

Nota: Se sugiere persuadir al cliente y brindar diferentes alternativas que le permitan suministrar información clave del envío. Ej: Fichas técnicas, información por internet.

Datos del envío	NUMERO GUIAS 0	PESO TOTAL (KG) 10	PESO PIEZA MAS GRANDE (KG) 0
Dimensiones pieza mas grande (cms)	LARGO 5	ANCHO 5	ALTO 5
Programación de la recolección	FECHA RECOLECCIÓN 12/14/2020	HORA SUGERIDA <input type="button" value="14 : 45"/>	

5.2.13 Si el cliente requiere empaque y embalaje se debe dar clic en el campo autoriza servicio de empaque y embalaje de lo contrario la solicitud queda registrada con servicio normal.

5.2.14 Largo Ancho y Alto: Solicite esta información como requisito para continuar con la programación del servicio, se aceptan medidas aproximadas.

5.2.15 Fecha de Recolección: Indague la fecha de recolección (sobre todo cuando el cliente llama en la tarde o los sábados) y tenga precaución con la fecha cuando nos soliciten servicios de Hoy Mismo para recoger el día para el día siguiente.

5.2.16 Hora sugerida: En estas casillas deje la hora en la que el cliente tendrá lista la mercancía.

Forma de pago CREDITO

Datos del envío

NUMERO GUIAS	PESO TOTAL (KG)	PESO PIEZA MAS GRANDE (KG)
1	50	10

Dimensiones pieza mas grande (cms)

LARGO	ANCHO	ALTO
20	20	20

Programación de la recolección

FECHA RECOLECCION	HORA SUGERIDA
02/13/2021	06 : 04

Observaciones

Contenido equipos de computo, destino Medellin, horario sugerido de 10:00 am a 5:00 pm

Autoriza servicio de empaques y embalajes Recolección con guía

Guardar Solicitud **Regresar**

- 5.2.17 Antes de dar clic en el botón guardar solicitud, verifique en la red operativa las restricciones que aplican para la ciudad origen y destino.
- 5.2.18 En las observaciones, registre información clara y completa respecto a la solicitud de recolección.
- 5.2.19 Si la recolección es con guía asignada se da clic en el ítem “Recolección con guía”, para proceder con el siguiente paso se da clic en “Guardar Solicitud”
- 5.2.20 Al momento de que se da clic en el ítem “Guardar solicitud” nos remite a la siguiente parte donde debemos registrar nuevamente las observaciones y seguido de eso dar clic en solicitar guías.
- 5.2.21 Diligenciamos la información que nos solicitan del remitente (Nombre, identificación del destinatario, dirección, teléfono, Ciudad) Esta información debe ser suministrada por el cliente.
- 5.2.22 Diligenciamos la información que nos solicitan del destinatario (Nombre, identificación del destinatario, dirección, teléfono, Ciudad) Esta información debe ser suministrada por el cliente.

INFORMACIÓN DEL DESTINATARIO

Nombre		
Identificación Destinatario		
Dirección		
Teléfono		
Ciudad (Digite el nombre)		
Correo Electronico		
Código Postal	<input type="text"/>	Obtener Código Postal

- 5.2.23 Diligenciamos también la información del envío en los campos valor declarado, medio de transporte (terrestre, aéreo, fluvial marítimo, etc.). Dice contener (Contenido del envío).

INFORMACIÓN DEL ENVÍO

Valor Declarado [redacted]
Medio de Transporte TERRESTRE
Dice Contener [redacted]

- 5.2.24 Nuevamente se debe diligenciar el peso total y las medidas solicitadas (el peso y las medidas que se pusieron inicialmente).

- 5.2.25 Nota: El ítem (número de piezas) solo aplica cuando la recolección es programada por mercancía industrial.

INFORMACIÓN PIEZAS MERCANCIA INDUSTRIAL

Número de Piezas [redacted]
Peso Total Piezas [redacted]
Largo [redacted] Ancho [redacted] Alto [redacted]

- 5.2.26 Se da clic en “siguiente guía”.

Numero de Guía: 3021269282

<< Anterior Guia **Siguiente Guia >>**

- 5.2.27 Para finalizar se da clic en “manifestar guías” y de esta manera quedara guardada la solicitud.

Numero de Guía: 3021269282 La información de la guía fue actualizada exitosamente.

<< Anterior Guia **MANIFESTAR GUIAS**

- 5.2.28 Se le brinda al cliente la información que registra en la parte derecha (únicamente se le remite al cliente el número de la solicitud de la recolección y los rangos de guías aprobados que arroja el sistema).



5.3 Solicitud de recolección cliente contado

- 5.3.1 Ingresar a SRV. Datos

- 5.3.2 Seleccionar la opción persona natural en Tipo de Cliente

- 5.3.3 Pedir servicios

- 5.3.4 Ingresar en el sistema NIT, nombre de la empresa solicitante o número de cédula y el nombre del contacto

5.3.5 Ingresar en el sistema la dirección de recogida con datos completos (calle, carrera, avenida, apartamento, torre, interior, bodega etc y aclarar la ciudad), el nombre del contacto y el teléfono.

5.3.6 Seleccionar el producto.

5.3.7 Seleccionar el Subproducto.

5.3.8 Seleccionar el tiempo de entrega,

- Normal
- (2) Hoy mismo, **Nota:** La mercancía no debe superar 50 kg de peso y medir más de 50 cm por cada una de sus aristas.
- (3) Cero Horas Hábiles. **Nota:** Indague el tiempo de entrega para determinar las restricciones que conllevan los diferentes servicios.

5.3.9 Seleccionar Ciudad para recoger

5.3.10 Seleccionar la forma de pago solicitada por el cliente

- (1) Contado
- (4) C.O.D

5.3.11 Indicar las dimensiones (Cuando se trata de solicitud de recolección de documentos el parámetro dimensiones se desactiva), la fecha de recolección, la hora sugerida, las observaciones que se requieran.

NOTA: Si el cliente requiere empaque y embalaje, debe acercarse a un centro de soluciones (Las opciones de búsqueda permiten identificar y seleccionar los productos, subproductos, tiempos de entrega, ciudades para recoger y las formas de pago parametrizadas en el sistema para clientes contado).

En el caso que el envío sea **Over Size** (sobredimensión) para la manipulación, cague y descargue de la mercancía, se requiere personal adicional (no solo un auxiliar de recolección o distribución), por lo que en las ventas del proceso de Retail, el CDS debe garantizar que se le informe al cliente que en el momento de la recolección y de la entrega debe tener posibilidad de personal para el apoyo para cague y descargue de la mercancía, por lo que en el momento de la solicitud de recolección se debe realizar la confirmación que es esta información fue brindada en el momento de la venta, de allí determinar la creación de la solicitud de recolección.

Indicar número documento y nombre del cliente

Fecha Solicitud: 07/10/2007 07:43:24
Tipo de Solicitante: PERSONA NATURAL

Domicilio:
Exterior:
Interior:
Teléfono:

Teléfono:

Producto:

Sistema de envío:

Tiempo de entrega:

Ciudad para informar:

Firma de pago:

Datos del envío:

Destinatario:

Dimensiones:
placa más grande (cm):
LARGO:
ANCHO:
ALTO:

Programación de la recolección:

Observaciones:

Autoriza servicio de empaque y embalaje

Guardar Solicitud **Regresar**

V 1.0.0

5.3.12 En caso de Mercancía Premier se debe confirmar las dimensiones por cada una de sus aristas, que no superen los 50 cm.

5.3.13 Guardar la solicitud e informar al cliente el número de solicitud que arroja el sistema.

5.3.14 Recordar al cliente que debe tener sus envíos listos al momento de la recolección. (bien empacados).

5.4 SOLICITUD DE RECOLECCIÓN CENTRO DE SOLUCIONES

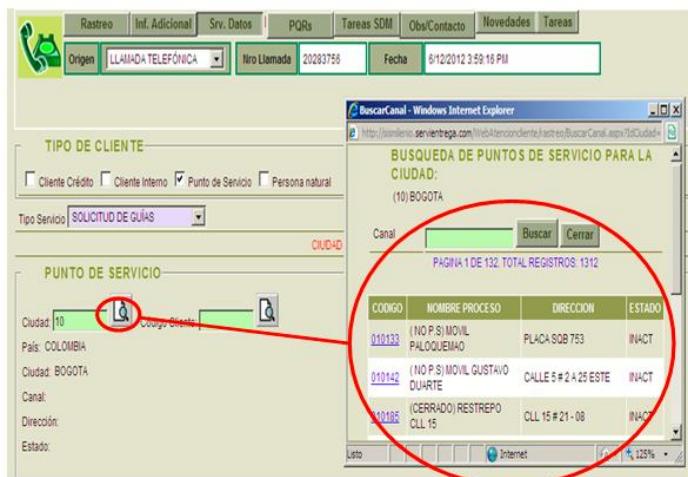
5.4.1 Ingresar a SRV. Datos.

5.4.2 Seleccionar la opción Punto de Servicio en Tipo de Cliente.

5.4.3 Definir el tipo de servicio como SOLICITUD DE RECOLECCION.

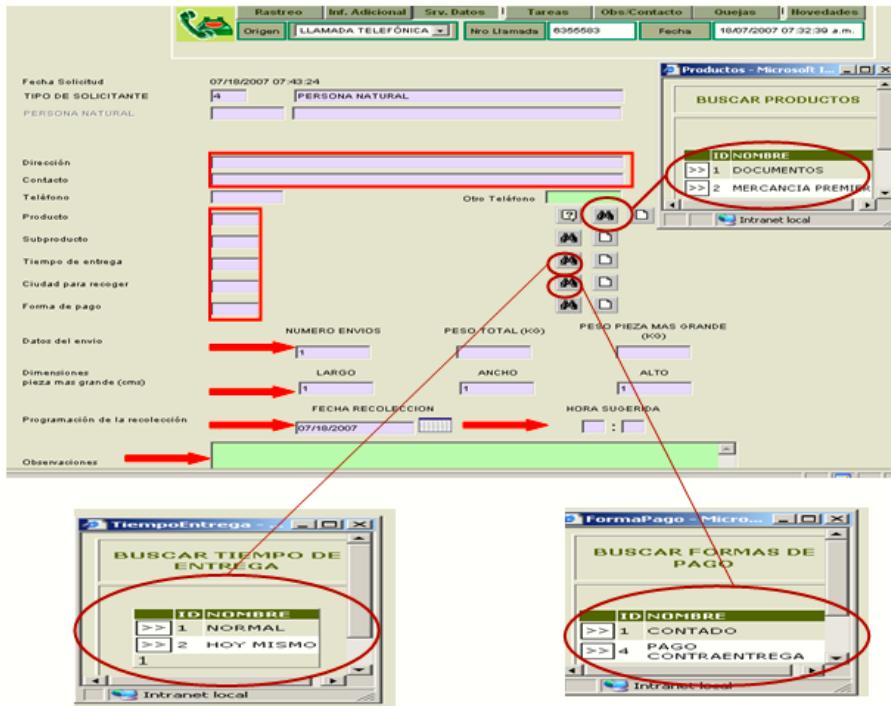
5.4.4 Digitar el código del centro de soluciones en la opción Código Cliente. Si el colaborador desconoce el código se debe digitar la ubicación del centro de

soluciones en la opción ciudad, generar la opción de búsqueda y se debe seleccionar el centro de soluciones.



5.4.5 Seleccionar la opción pedir servicios.

- 5.4.6 Confirmar en el sistema la dirección de recogida, el nombre del contacto y el teléfono.
- 5.4.7 Diligenciar el producto, el subproducto, el tiempo de entrega, confirmar la ciudad para recoger, la forma de pago, los datos del envío, las dimensiones (En las solicitudes de recolección de documentos el parámetro dimensiones se desactiva. Las mercancías para el producto hoy mismo no deben superar los 50 Kilogramos ni medir más de 50 cm. en sus aristas), la fecha de recolección, la hora sugerida, las observaciones que se requieran y si el cliente requiere y autoriza empaque y embalaje (Las opciones de búsqueda permiten identificar y seleccionar los productos, subproductos, tiempos de entrega, ciudades para recoger y las formas de pago parametrizadas en el sistema para puntos de servicio).
- 5.4.8 Guardar la solicitud e informar al contacto el número de solicitud que arroja el sistema.



5.5 SOLICITUD DE RECOLECCIÓN DOCUMENTO MASIVO

- 5.5.1 El producto documento Masivos aplica para envíos que cumplan los siguientes parámetros de peso y medidas:
- Peso hasta 250 gramos
 - Medidas 40 x 30 x 1 cm de grosor.
- 5.5.2 Cubre 350 destinos indicado en la siguiente Matriz. MATRIZ DESTINOS DOCUMENTO MASIVO
- 5.5.3 El Cliente Crédito debe solicitar servicio a través del Asesor Corporativo o Línea de atención Cliente Masivo (1) 4113600 opción servicio al cliente.
- 5.5.4 El cliente contado debe solicitar el servicio a través del Centro De Soluciones autorizado. Dar claridad al cliente que debe asegurar las siguientes condiciones antes de solicitar el servicio:

- 5.5.5 Contar con los datos de entrega de los envíos en una base de datos de Excel, destino ciudad y departamento.
- 5.5.6 La Base de datos en formato Excel debe contener la siguiente estructura (Consecutivo (ID), Destinatario, Dirección, Teléfono, ciudad y departamento destino).
- 5.5.7 El producto físico debe estar empacado y embalado en el mismo orden de la data de Excel.
- 5.5.8 Los horarios establecidos para generar la recolección del producto masivos están indicados en el instructivo para la recolección de mensajería expresa documento masivo:

DÍA	HORA INICIAL	HORA FINAL
Lunes a viernes	7:00 am	6:00 pm
Sábado	8:00 am	12:00 m

Nota: Desde el producto documento masivo también se contemplan procesos adicionales como embolsado, digitado, alistamiento y demás. Si el cliente lo requiere debe informar en el momento de adquirir el servicio y aplica para cliente crédito y contado.

6. CONSULTA RECOLECCIONES

6.1 CONSULTA POR NUMERO DE SOLICITUD DE RECOLECCIÓN

6.1.1 Se ingresa al aplicativo de Sismilenio.

<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso>.



6.1.2 Se da clic en Solicitud de recolección.



6.1.3 Se da clic en procesos y seguido en consulta por número de solicitud.



6.1.4 Número de solicitud: Se registra el número de recolección y se da la opción consulta (imagen con forma de binocular)

CONSULTA POR NÚMERO DE SOLICITUD

Número de solicitud:

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	<input type="text" value="12/08/2020"/>	Fecha final:	<input type="text" value="12/15/2020"/>
Asignación:	<input checked="" type="radio"/> Cliente credito <input type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente Externo <input type="radio"/> Todos		
Cliente:	<input type="text"/>		
Sucursal:	<input type="text"/>		
Dependencia:	<input type="text"/>		
Producto:	<input type="text"/>		
Subproducto:	<input type="text"/>		
Tiempo Entrega:	<input type="text"/>		
Forma Pago:	<input type="text"/>		
Ciudades de Recolección:	<input type="text" value="288"/>	<input type="text" value="COTA"/>	
Tipo de zona urbana:	<input type="text"/>		
Zona urbana:	<input type="text"/>		
Estado:	<input type="text"/>		

- 6.1.5 Inmediatamente arrojara la información correspondiente a la solicitud de recolección con todos los datos correspondientes y se puede visualizar en qué estado se encuentra la misma.

INFORMACION DE LA SOLICITUD	
GENERAL	
Ver Movimientos	Regresar
Numero Solicitud:	13736472
Fecha y hora original de recolección:	12/04/2020 00:00:00
TipoSolicitante:	1 CLIENTE
Cliente Crédito	901192157 BLUE PRISMA SAS
Sucursal	1 OFI. PRINCIPAL
Dependencia	1 OFI. PRINCIPAL
Producto :	2 MERCANCIA PREMIER
T. entrega :	1 NORMAL
Form. pago :	2 CREDITO
Ciud. recol :	40 MEDELLIN
Direccion :	Circular 3 66B-113 apto 402, Edificio torre unión san Joaquín
Teléfono :	3164797997
Contacto :	Carolina Suarez
Fecha Recolección:	12/04/2020 12:08
Hora Max. recol.:	12:08
Estado :	VERIFICADA
Empaq. Embalaje:	<input type="checkbox"/>
Usuario :	1039461043 SEBASTIAN LONDONO TORO
DETALLE DE ENVÍOS	
#Envios:	1 #Piezas: 1 Peso estimado: 1.000
Guia 2097121316 +	

ASIGNADOS A LA SOLICITUD						
Tipo Zona	2	CARGA				
Zona	660	R LAURELES 2				
RECOGIERON LA SOLICITUD						
Conductor	1026150132	JUAN DAVID GIRALDO PINEDA				
Auxiliar 1	98635636	GUSTAVO ADOLFO VELEZ VELASQUEZ				
Auxiliar 2						
Avantel		Placa GTX814				
SOLICITUD DE PROVISION						
Número de Solicitud						
Rango Solicitud Provision	Guías relacionadas desde 2097121316 hasta 2097121316					
Observaciones		Ver Detalle				
Observaciones: CIUDAD DE RECOLECCIÓN: * Medellin , Antioquia 050031, Colombia VALOR DECLARADO: * DICE CONTENER: * 78680 PESO: * MEDIDAS (LARGO, ANCHO Y ALTO): EN CM* CANTIDAD DE PIEZAS O UNIDADES A RECOGER: * 1						
NUMERO	PRODUCTO	F. PAGO	TIEMPO	ESTADO	PESO	ZONA
1	13736598	MERCANCIA PREMIER	CREDITO	NORMAL	VERIFICADA	10 808

- 6.1.6 Para verificar de manera más detallada los movimientos de la recolección, se da clic en “ver movimientos”

INFORMACION DE LA SOLICITUD	
GENERAL	
Ver Movimientos	Regresar
Numero Solicitud:	13736472
Fecha y hora original de recolección:	12/04/2020 00:00:00
TipoSolicitante:	1 CLIENTE
Cliente Crédito	901192157 BLUE PRISMA SAS
Sucursal	1 OFI. PRINCIPAL
Dependencia	1 OFI. PRINCIPAL

ASIGNADOS A LA SOLICITUD		
Tipo Zona	2	CARGA
Zona	660	R LAURELES 2
RECOGIERON LA SOLICITUD		
Conductor	1026150132	JUAN DAVID GIRALDO PINEDA
Auxiliar 1	98635636	GUSTAVO ADOLFO VELEZ VELASQUEZ
Auxiliar 2		
Avantel		Placa GTX814

- 6.1.7 Inmediatamente arrojara la información correspondiente a los movimientos que se le han realizado internamente a dicha recolección, si fue reprogramada, cancelada, etc. Para más información se da clic a “>>”.
- 6.1.8 En este ítem nos indicaran el estado de la solicitud, la fecha en la cual se realizaron los movimientos y el empleado que los realizo.

MOVIMIENTOS DE SOLICITUD				
La solicitud [13736472] tiene [12] movimientos Seleccione el movimiento para ver mas información...				
ID	ESTADO	NOMBRE	ESTADO	FECHA INICIAL DE PROGRAMACIÓN
>> 4	VERIFICADA	12/04/2020 15:01:18	GUSTAVO ADOLFO VELEZ VELASQUEZ	
>> 3	ASIGNADA	12/04/2020 09:56:42	DANIELA CARDENAS CARMONA	
>> 2	ZONIFICADA	12/04/2020 07:47:33	SEBASTIAN LONDÓN TORO	
>> 6	REZONIFICAR	12/03/2020 18:32:40	GUSTAVO ADOLFO VELEZ VELASQUEZ	
>> 7	REPORGAMADA	12/03/2020 18:32:40	GUSTAVO ADOLFO VELEZ VELASQUEZ	

- **ZONIFICADA:** Cuando el asesor crea la solicitud de recolección y queda cargada en el aplicativo de sismilenio.
 - **ASIGNADA:** Cuando la persona encargada de cada regional asigna al auxiliar de la zona dicha recolección, esta asignación la realiza con el ID de la población, por esa razón es muy importante ser muy claro en la ciudad y/o municipio donde se debe recoger.
 - **REZONIFICADA:** Cuando por error la solicitud se asigna a un municipio que no corresponde, también puede aparecer esta novedad porque el cliente no tiene listo los despachos, por horario, etc.
 - **REPRGORAMADA:** Esta novedad está muy ligada a la anteriormente mencionada.
 - **CANCELADA;** La recolección se puede cancelar por diferentes causales entre esas están: Cliente no tiene despacho, solicitud cancelada por el cliente, cliente deja los puntos en el CDS. Si los datos se encuentran correctos Se pasan 3 veces al domicilio antes de cancelar la recolección, tener en cuenta que se realizan tres visitas siempre y cuando los datos estén correctos.
 - **VERIFICADA:** Es porque el auxiliar recogió la mercancía, sin novedad.
- 6.1.9 Cuando la recolección es cancelada y/o presenta novedad (dirección errada, no cumple envío optimo, datos adicionales a la dirección, etc.) el auxiliar debe dejar la anotación desde la aplicación de Green Mobile, en el ítem de “observaciones”.

GENERAL		
Ver Movimientos	Regresar	
Número Solicitud: 13904276		
Fecha y hora original de recolección:	01/20/2021 00:00:00	
TipoSolicitante	1	CLIENTE
Cliente Crédito	900323853	TELEPERFORMANCE COLOMBIA S.A.S.
Sucursal	7	LOGISTICA INVERSA TELEPERFORMANCE
Dependencia	1	LOGISTICA INVERSA TELEPERFORMANCE
Producto :	59	LOGISTICA DE INVERSA
T. entrega :	1	NORMAL
Form. pago :	2	CREDITO
Ciud. recol :	70	SANTA MARTA
Dirección :	Carrera 21a3 29f -41. Barrio Los Faroles PEREIRA FERNANDEZ NAREN YEZID	
Teléfono :	3124156880	

ASIGNADOS A LA SOLICITUD		
Tipo Zona	2	CARGA
Zona	22	R\$D. PERIFERIA 5
RECOGIERON LA SOLICITUD		
Conductor	12562012	LAZARO ANTONIO RESTREPO TAMAYO
Auxiliar 1	1082931280	RUBEN CARVAJAL MEJIA
Auxiliar 2		
Avantel		Placa TGK392
SOLICITUD DE PROVISION		
Número de Solicitud		
Rango Solicitud Provision	1 guías relacionadas desde Sisclinet.	
Observaciones		Ver Detalle

- 6.1.10 Al momento de hacer clic en “Observaciones” se despliega una ventana emergente, donde se puede visualizar más detalladamente la información.

OBSERVACIONES POR NÚMERO DE SOLICITUD

Solicitud de Recolección: 13904276

NÚMERO OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN	USUARIO	FECHA
1	SOLICITUD REPETIDA YA QUE SE ANTERIORMENTE SE RECOGIÓ CON OTRA SOLICITUD	ESNEIDER ENRIQUE CHARRIS AVENDAÑO	01/21/2021 15:50:58

Adicionar Observación (Adicionar una nueva observación para esta solicitud)

[Cerrar](#) [Insertar](#)

- 6.1.11 Si la dirección donde se va a realizar la recolección es correcta, pero el auxiliar se acerca y no hay nadie en el domicilio o el cliente no tiene listo los despachos, se procederá a cancelar la recolección no sin antes dejar el registro fotográfico. (Se pasan tres veces máximo antes de cancelar la recolección)

- Para poder visualizar esta información, se debe hacer clic en “evidencias”

INFORMACION DE LA SOLICITUD		
GENERAL		
Ver Movimientos	Regresar	
Número Solicitud: 13962077		
Fecha y hora original de recolección:	02/05/2021 00:00:00	
TipoSolicitante	1	CLIENTE
Cliente Crédito	900947303	ZEVEN CARGO SAS
Sucursal	1	DESPACHOS
Dependencia	1	DESPACHOS
Producto :	6	MERCANCIA INDUSTRIAL
T. entrega :	1	NORMAL
Form. pago :	2	CREDITO
Clud. recol :	203	El Cerrito
Direccion :	Carrera 15 N.9A. 03 apartamento 201 placa de casa 9-03 San Rafael El Cerrito Valle	
Teléfono :	3206320429	
Contacto :	LILIANA VIDAL CASTRO	
Ficha Recolección: 02/05/2021 07:51		

ASIGNADOS A LA SOLICITUD		
Conductor	92641730	DORIAN ALBERTO PEREZ DURAN
Auxiliar 1		
Auxiliar 2		
Avantel		Placa APIE22

RECOGIERON LA SOLICITUD		
Conductor		
Auxiliar 1		
Auxiliar 2		
Avantel		Placa

SOLICITUD DE PROVISION		
Número de Solicitud		
Rango Solicitud Provision	No existen guías relacionadas con la solicitud de recolección	
Observaciones		Evidencias

6.1.12 Al momento de hacer clic en “Evidencias”, se despliega una ventana emergente donde se podrá visualizar la foto tomada por el auxiliar.



Tips para servicio de Recolección.

- El cliente debe tener los envíos completamente empacados, embalados y rotulados.
- La guía siempre debe estar en una bolsa plástica transparente adherida a la mercancía.
- Si la guía está pegada con cinta el auxiliar no se llevará la mercancía.
- Las solicitudes de Recolección no tienen un horario fijo, el horario está sujeto al recorrido de la programación logística.
- En el campo *observaciones* siempre se debe indicar la información relevante para garantizar el servicio.
- Recordar al cliente que las dimensiones y pesos deben ser lo más aproximado a la realidad ya que de esta información depende el tipo de vehículo que recogerá la mercancía.
- Cuando los envíos superan los 50 kg el cliente debe garantizar las ayudas mecánicas para el servicio de recolección.

- Para solicitudes de E&E reiterar al cliente que debe emitir carta de la compañía membretada donde autorice el servicio, en la cual especifique el detalle del envío (origen, destino, características del producto).

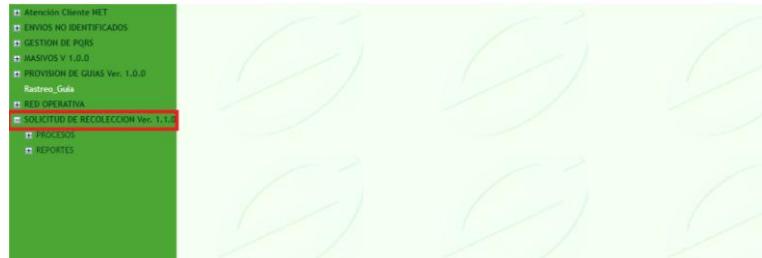
6.2 CONSULTA SOLICITUD DE RECOLECCION SIN NÚMERO DE SOLICITUD

6.2.1 Se ingresa al aplicativo de Sismilenio.

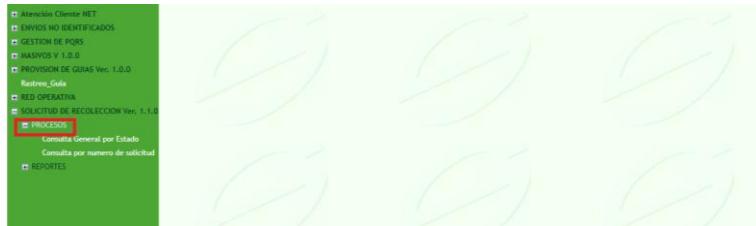
<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso.>



6.2.2 Se da clic en solicitud de recolección



6.2.3 Se da clic en procesos.



- 6.2.4 Al hacer clic se despliegan dos opciones y nos permite consultar la recolección bajo los siguientes ítems.
- 6.2.5 Consulta general por estado: En este ítem arroja el consolidado de solicitudes por regional y por fecha.
- 6.2.6 Se debe seleccionar la regional de la cual se quiere obtener información.

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR ESTADO

Regional: ANTOIOQUIA
Fecha inicial: 02/22/2021
Fecha final: 02/22/2021

AÑO	MES	DIA	ID ESTADO	NOMBRE ESTADO	NUMERO SOLICITUDES
2021	FEBRUARY	22	1	REGISTRADA	1
2021	FEBRUARY	22	3	ASIGNADA	5
2021	FEBRUARY	22	4	VERIFICADA	142
2021	FEBRUARY	22	5	CANCELADA	24
2021	FEBRUARY	22	6	REZONIFICAR	1

- 6.2.7 Se selecciona la fecha inicial, la fecha final y se da clic en buscar.

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR ESTADO

Regional: REGIONAL CENTRO
Fecha inicial: 02/22/2021
Fecha final: 02/22/2021

AÑO	MES	DIA	ID ESTADO	NOMBRE ESTADO	NUMERO SOLICITUDES
2021	FEBRUARY	22	1	REGISTRADA	1
2021	FEBRUARY	22	3	ASIGNADA	5
2021	FEBRUARY	22	4	VERIFICADA	142
2021	FEBRUARY	22	5	CANCELADA	24
2021	FEBRUARY	22	6	REZONIFICAR	1

- 6.2.8 Automaticamente nos arroja la información (número de solicitudes,nombre estado)

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES POR ESTADO				
		Regional:	Fecha inicial:	Fecha final:
		REGIONAL CENTRO	[02/22/2021]	[02/22/2021]
Busca:				
AÑO	MES	DIA ID ESTADO	NOMBRE ESTADO	NUMERO SOLICITUDES
2021	FEBRERO/22	1	REGISTRADA	
2021	FEBRERO/22	3	ASIGNADA	5
2021	FEBRERO/22	4	VERIFICADA	142
2021	FEBRERO/22	5	CANCELADA	24
2021	FEBRERO/22	6	REZONIFICAR	3

- 6.2.9 Si se requiere más información se da clic en el boton “mas...” y nos arrojara los números de recolecciones que se encuentras asignados a la regional seleccionada.

NUMERO SOLICITUD	
Mas...	14005119
Mas...	14001125
Mas...	14000445
Mas...	14007185
Mas...	14005174
Mas...	14004339
Mas...	14006805
Mas...	14005348
Mas...	14007113
Mas...	14007678
Mas...	14007691
Mas...	14000314
Mas...	13990674
Mas...	14005634
Mas...	14004476
Mas...	14005690
Mas...	14003456
Mas...	14007523
Mas...	14007236
Mas...	14005374

- 6.2.10 Cliente crédito: Se ingresa el rango de fecha o el día que nos confirme el cliente, el principal criterio de búsqueda es el Nit el cual se ingresara en el campo de “Cliente”, nos da la opción de seleccionar el tipo de recolección con guía y sin guía. Seguido de eso se da clic en “consultar solicitudes”.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	02/01/2021	Fecha final:	02/22/2021
Asignación:	<input checked="" type="radio"/> Cliente credito <input type="radio"/> Cliente Externo <input type="radio"/> Todos	<input type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente	
Cliente:	860512249	VANBAL DE COLOMBIA S.A.S	
Sucursal:	<input type="text"/>		
Dependencia:	<input type="text"/>		
Producto:	<input type="text"/>		
Subproducto:	<input type="text"/>		
Tiempo Entrega:	<input type="text"/>		
Forma Pago:	<input type="text"/>		
Ciudades de Recolección:	288	Seleccionar Todas	
Tipo de zona urbana:	<input type="text"/>		
Zona urbana:	<input type="text"/>		
Estado:	<input type="text"/>		
Tipo de Recolección:	<input checked="" type="radio"/> Recolección con Guía <input type="radio"/> Recolección sin Guía		
Horario de recolección			
Desde:	00:00	Hasta:	23:59
Consultar solicitudes			

6.2.11 Al momento de hacer clic en “consultar solicitudes” en la parte derecha nos arrojara la información solicitada.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	02/02/2021	Fecha final:	02/22/2021
Asignación:	<input checked="" type="radio"/> Cliente credito Externo <input type="radio"/> Todos	<input type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente	
Cliente:	860512249	VANBAL DE COLOMBIA S.A.S	
Sucursal:	<input type="text"/>		
Dependencia:	<input type="text"/>		
Producto:	<input type="text"/>		
Subproducto:	<input type="text"/>		
Tiempo Entrega:	<input type="text"/>		
Forma Pago:	<input type="text"/>		
Ciudades de Recolección:	288	COTA	
Tipo de zona urbana:	<input type="text"/>		
Zona urbana:	<input type="text"/>		
Estado:	<input type="text"/>		
Tipo de Recolección:	<input checked="" type="radio"/> Recolección con Guía <input type="radio"/> Recolección sin Guía		
Horario de recolección			
Desde:	00:00	Hasta:	23:59
Consultar solicitudes			

NÚMERO SOLICITUD
 Mas... 13987071
 Mas... 13973793
 1

6.2.12 Se da clic en el botón “más...” y nos permitirá visualizar la información de la solicitud asignada de acuerdo con el filtro seleccionado.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial: 02/02/2021

Fecha final: 02/22/2021

Asignación: Cliente crédito Punto de Servicio División Cliente Externo Todos

Cliente:	260512249 YANBAL DE COLOMBIA S.A.S	<input type="button"/>	<input type="button"/>
Sucursal:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Dependencia:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Producto:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Subproducto:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Tiempo Entrega:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Forma Pago:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Ciudades de Recolección:	288 COTA	<input type="button"/>	<input type="button"/>
Tipo de zona urbana:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Zona urbana:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Estado:		<input type="button"/>	<input type="button"/>
Tipo de Recolección:	<input checked="" type="radio"/> Recolección con Guía <input type="radio"/> Recolección sin Guía		

NÚMERO SOLICITUD

Mas.. 13987071
Mas.. 13973793
1

Horario de recolección

Desde: 00:00 Hasta: 23:59

6.2.13 Nos abrirá una ventana emergente con la información de la recolección seleccionada y podremos visualizar en qué estado se encuentra la recolección.

GENERAL		
<input type="button" value="Ver Movimientos"/>	<input type="button" value="Regresar"/>	
Número Solicitud: 13973793		
Fecha y hora origen de la recolección: 02/09/2021 17:00:00		
TipoSolicitante: 1 CLIENTE		
Cliente Crédito: 260512249 YANBAL DE COLOMBIA S.A.S		
Sucursal: 109 YANBAL DE COLOMBIA S.A.		
Dependencia: 1 FACTURACION		
Producto : 2 MERCANCIA PREMIER		
T. entrega : 1 NORMAL		
Forma pago : 2 CREDITO		
Ciud. recol : 288 COTA		
Dirección : CL 16 A 14 C 19 barrio erinse primer piso EDIFICIO 104 Mosquera Cundinamarca N/A ICASTRO		
Teléfono : 3206279540 3206279540		
Contacto : CS 8946038 CRISTIAN CAMILO GARCIA		
Fecha Recolección: 02/09/2021 17:00		
Hora Max. recol.: 17:00		
Estado : VERIFICADA		
Empaq. Embalaje: <input type="button" value=""/>		
Usuario : 1073177329 ESTEBAN SEGURA DURANGO		
DETALLE DE ENVÍOS		
#Envíos: 1	#Piezas: 1	Peso estimado: 10.000
Guía 3022003975 <input type="button" value=""/>		

ASIGNADOS A LA SOLICITUD		
Conductor	79918060	EDWAR ANTONIO PARRA CHARRY
Auxiliar 1	2965887	PABLO ANTONIO GODOY AREVALO
Auxiliar 2	Avantel	Placa WGP104

RECOGIERON LA SOLICITUD		
Conductor	79918060	EDWAR ANTONIO PARRA CHARRY
Auxiliar 1	2965887	PABLO ANTONIO GODOY AREVALO
Auxiliar 2	Avantel	Placa WGP104

SOLICITUD DE PROVISION		
Número de Solicitud	Gulas relacionadas desde 3022003975 hasta 3022003975	Observaciones <input type="button"/> Ver Detalle
Rango Solicitud		
Provisión		

Observaciones: USUARIO: 1073177329 URGENTE GUÍA PARA RECOLECCIÓN EN MOSQUERA-CUNDINAMARCA Y ENTREGA EN YANBAL TENDO... VALOR DECLARADO \$130.000.... GRACIAS

NÚMERO PRODUCTO	P. PAGO TIEMPO ESTADO	PESO ZONA
13973793 MERCANCIA PREMIER CREDITO NORMAL VERIFICADA 10 801		
13973798 MERCANCIA PREMIER CREDITO NORMAL VERIFICADA 10 13		
13973783 MERCANCIA PREMIER CREDITO NORMAL VERIFICADA 10 305		

Reprogramación: SOLIC.CANC F. CÁNC SOLIC. NUEVA F. RECOL. EMPLEADO

6.2.14 Punto de servicio: Se debe seleccionar “Punto de servicio”. Se ingresa el rango de fecha o el día que confirme el centro de soluciones. Se debe hacer clic en los binoculares que se encuentran frente al ítem “Punto servicio”.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	02/16/2021	Fecha final:	02/23/2021
Asignación:	<input type="radio"/> Cliente credito <input checked="" type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente Externo <input type="radio"/> Todos		
País:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciudad:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punto Servicio:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Producto:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subproducto:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo Entrega:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forma Pago:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciudades de Recolección:	<input type="text"/> 288	<input checked="" type="checkbox"/> COZA	<input type="checkbox"/>
Tipo de zona urbana:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zona urbana:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estado:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo de Recolección: <input type="radio"/> Recolección con Guía <input checked="" type="radio"/> Recolección sin Guía			

6.2.15 Automaticamente nos solicitara la siguiente información, esta debe ser indicada por la persona que se comunica.

- **Cliente:** Aquí se debe colocar el país donde se realizara la recolección (1. Colombia)
- **Sucursal:** Código de la ciudad donde se encuentra el punto de servicio.
- **Dependencia:** Se debe ingresar los 3 últimos dígitos del código del centro de soluciones.
- **Producto:** Se debe indicar si la recolección se solicita para documento, mercancía premier y/o industrial.
- **Subproducto:** Se debe poner el número 1 siempre en esta opción.
- **Tiempo de entrega:**
 - Si el tiempo de entrega fue normal.
 - Si el tiempo de entrega solicitado fue Hoy mismo.
 - Si el tiempo de entrega es cero horas.
 - Si el tiempo de entrega seleccionado fue ya mismo
- **Forma de pago:** Cuando la recolección es solicitada por el punto de servicio se debe seleccionar como forma de pago: (1-Contado).
- **Ciudad de recolección:** Código de la ciudad donde se encuentra el punto de servicio.
- **Tipo de zona urbana:** Se debe seleccionar dependiendo del producto que se solicita recoger. 1. Documento. 2. Carga.

6.2.16 Se da clic en “consultar solicitudes”.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	02/01/2021	Fecha final:	02/23/2021
Asignación:	<input type="radio"/> Cliente crédito <input checked="" type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente Externo <input type="radio"/> Todos		
Cliente:	1	COLOMBIA	
Sucursal:	288	COTA - CUNDINAMARCA	
Dependencia:	13	FUERZA DE VENTA RETAIL COTA 2	
Producto:	2	MERCANCIA PREMIER	
Subproducto:	1	MERCANCIA PREMIER	
Tiempo Entrega:	1	NORMAL	
Forma Pago:	1	CONTADO	
Cludades de Recolección:	288	COTA	
Tipo de zona urbana:	2	CARGA	
Zona urbana:			
Estado:			
Tipo de Recolección:	<input type="radio"/> Recolección con Guía <input checked="" type="radio"/> Recolección sin Guía		
Horario de recolección			
Desde:	00:00		Hasta: 23:59
[Consultar solicitudes]			

6.2.17 Al momento de hacer clic en “consultar solicitudes” en la parte derecha nos arrojara la información solicitada.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	02/01/2021	Fecha final:	02/23/2021
Asignación:	<input type="radio"/> Cliente crédito <input checked="" type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente Externo <input type="radio"/> Todos		
Cliente:	1	COLOMBIA	
Sucursal:	288	COTA - CUNDINAMARCA	
Dependencia:	13	FUERZA DE VENTA RETAIL COTA 2	
Producto:	2	MERCANCIA PREMIER	
Subproducto:	1	MERCANCIA PREMIER	
Tiempo Entrega:	1	NORMAL	
Forma Pago:	1	CONTADO	
Cludades de Recolección:	288	COTA	
Tipo de zona urbana:	2	CARGA	
Zona urbana:			
Estado:			
Tipo de Recolección:	<input type="radio"/> Recolección con Guía <input checked="" type="radio"/> Recolección sin Guía		
Horario de recolección			
Desde:	00:00		Hasta: 23:59
[Consultar solicitudes]			

NÚMERO SOLICITUD
 Mas... 14009170
 Mas... 13981415
 Mas... 13972408
 I

6.2.18 Se da clic en el botón “Más...” y nos permitirá visualizar la información de la solicitud asignada de acuerdo con el filtro seleccionado.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	02/01/2021	Fecha final:	02/23/2021
<input type="radio"/> Cliente crédito <input checked="" type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input type="radio"/> Cliente <input type="radio"/> Externo <input checked="" type="radio"/> Todos			
Asignación:	1 COLOMBIA	288 COTA - CUNDINAMARCA	
Cliente:	288	COTA - CUNDINAMARCA	
Sucursal:	288	FUERZA DE VENTA RETAIL COTA 2	
Dependencia:	13	MERCANCIA PREMIER	
Producto:	2	MERCANCIA PREMIER	
Subproducto:	2	MERCANCIA PREMIER	
Tiempo Entrega:	1 NORMAL		
Forma Pago:	1 CONTADO		
Cludades de Recolección:	288	COTA	
Tipo de zona urbana:	2 CARGA		
Zona urbana:			
Estado:			
<input type="radio"/> Recolección con Guía <input checked="" type="radio"/> Recolección sin Guía			
Horario de recolección Desde: 00:00 Hasta: 23:59			
Consultar solicitudes			

6.2.19 Nos abrirá una ventana emergente con la información de la recolección seleccionada y podremos visualizar el estado de la recolección.

INFORMACION DE LA SOLICITUD

GENERAL																		
Ver Movimientos	Regresar																	
Número Solicitud:	14009170																	
Fecha y hora original de recolección:	02/23/2021 07:50:00																	
TipoSolicitante:	2 PUNTO DE SERVICIO																	
País:	1 COLOMBIA																	
Ciudad:	288 COTA																	
Punto de Servicio:	13 FUERZA DE VENTA RETAIL COTA 2																	
Producto :	2 MERCANCIA PREMIER																	
T. entrega :	1 NORMAL																	
Form. pago :	1 CONTADO																	
Ciud. recol :	288 COTA																	
Dirección :	AUTO MEDELLIN KM1.7 TERRAPUERTO 1 BG 7																	
Teléfono :	3204398894																	
Contacto :	ALALCO																	
Fecha Recolección:	02/23/2021 07:50																	
Hora Max. recol.:	07:50																	
Estado :	ASIGNADA																	
Empaq. Embalaje:																		
Usuario :	1073177329 ESTEBAN SEGURA DURANGO																	
DETALLE DE ENVÍOS																		
#Envíos:	1 #Piezas: Peso estimado: 30.000																	
ASIGNADOS A LA SOLICITUD																		
Tipo Zona	2	CARGA																
Zona	168	R. KEASER DEDICADO																
RECOGIERON LA SOLICITUD																		
Conductor	73144227	HENRY ANTONIO LUNA ROBLES																
Auxiliar 1	1014206391	RICARDO ANTONIO OSPINO OSPINO																
Auxiliar 2																		
Avantel		Placa TZW769																
SOLICITUD DE PROVISION																		
Número de Solicitud																		
Rango Solicitud Provision	No existen guías relacionadas con la solicitud de recolección																	
Observaciones																		
Observaciones:																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NUMERO PRODUCTO</th> <th>F. PAGO</th> <th>TIEMPO ESTADO</th> <th>PESO ZONA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14009175</td> <td>MERCANCIA PREMIER</td> <td>CONTADO</td> <td>NORMAL</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>30</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>161</td> </tr> </tbody> </table>			NUMERO PRODUCTO	F. PAGO	TIEMPO ESTADO	PESO ZONA	14009175	MERCANCIA PREMIER	CONTADO	NORMAL	1			30				161
NUMERO PRODUCTO	F. PAGO	TIEMPO ESTADO	PESO ZONA															
14009175	MERCANCIA PREMIER	CONTADO	NORMAL															
1			30															
			161															
Reprogramación:																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SOLIC. CANC F. CANC SOLIC. NUEVA F. RECOL EMPLEADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			SOLIC. CANC F. CANC SOLIC. NUEVA F. RECOL EMPLEADO	1														
SOLIC. CANC F. CANC SOLIC. NUEVA F. RECOL EMPLEADO																		
1																		

6.2.20 Cliente externo: Este tipo de consultas se realiza especialmente para los clientes que actualmente no tienen cuenta crédito con Servientrega y sus solicitudes son esporádicas. El cliente debe confirmar el rango de fecha. Su principal criterio de

búsqueda será el número de cedula de quien se comunica, esta información se debe colocar en el campo de “persona natural”.

6.2.21 Se da clic en “consultar solicitudes”.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial:	<input type="text" value="02/16/2021"/>	Fecha final:	<input type="text" value="02/23/2021"/>		
Asignación:	<input type="radio"/> Cliente credito <input type="radio"/> Punto de Servicio <input type="radio"/> División <input checked="" type="radio"/> Cliente				
Externo	<input type="checkbox"/>	Todos	<input type="checkbox"/>		
Cliente:	<input type="text" value="52368438"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Sucursal:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Dependencia:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Producto:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Subproducto:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Tiempo Entrega:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Forma Pago:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Ciudades de Recolección:	<input type="text" value="288"/>	COTA	<input type="checkbox"/>		
Tipo de zona urbana:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Zona urbana:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Estado:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
Tipo de Recolección:	<input type="radio"/> Recolección con Guía <input checked="" type="radio"/> Recolección sin Guía				
Horario de recolección					
Desde:	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="button" value=""/>	Hasta:	<input type="text" value="23:59"/>	<input type="button" value=""/>
Consultar solicitudes					

6.2.22 Al momento de hacer clic en “consultar solicitudes” en la parte derecha nos arrojara la información solicitada.

CONSULTA POR CONDICIONES

Fecha inicial: Fecha final:

Asignación:	<input type="radio"/> Cliente crédito	<input type="radio"/> Punto de Servicio	<input type="radio"/> División	<input checked="" type="radio"/> Cliente
Externo	<input type="radio"/> Todos			
Cliente:	<input type="text" value="52368438"/>			
Sucursal:	<input type="text"/>			
Dependencia:	<input type="text"/>			
Producto:	<input type="text"/>			
Subproducto:	<input type="text"/>			
Tiempo Entrega:	<input type="text"/>			
Forma Pago:	<input type="text"/>			
Ciudades de Recolección:	<input type="text" value="288"/> COTA			
Tipo de zona urbana:	<input type="text"/>			
Zona urbana:	<input type="text"/>			
Estado:	<input type="text"/>			
Tipo de Recolección:	<input type="radio"/> Recolección con Guía <input checked="" type="radio"/> Recolección sin Guía			

Horario de recolección
 Desde: Hasta:

NÚMERO SOLICITUD

Mas... 13989766
Mas... 13989761
1

6.2.23 Nos abrirá una ventana emergente con la información de la recolección seleccionada y se visualizará el estado de esta.

INFORMACION DE LA SOLICITUD

GENERAL

<input type="button" value="Ver Movimientos"/>	<input type="button" value="Regresar"/>
Número Solicitud: 13989761	
Fecha y hora original de recolección: 02/18/2021 00:00:00	
TipoSolicitante 4 PERSONA NATURAL	
Persona Natural	52368438 Aida luz Palpa suarez

Producto : 2 MERCANCIA PREMIER
 T. entrega : 1 NORMAL
 Form. pago : 2 CREDITO
 Ciud. recol : 288 COTA

Dirección : Fincá el paraiso cota cundinamarca
 Teléfono : 3114820303
 Contacto : Aida luz Palpa suarez
 Fecha Recolección: 02/18/2021 15:00
 Hora Max. recol.: 15:00
 Estado : **CANCELADA**
 Empaq. Embalaje:
 Usuario : 1073177329 ESTEBAN SEGURA DURANGO

DETALLE DE ENVÍOS

#Envíos: 1	#Piezas:	Peso estimado: 3.000
------------	----------	----------------------

ASIGNADOS A LA SOLICITUD

Tipo Zona	2	CARGA
Zona	499	R. COTA

Conductor 19378545 ALPIDIO OSWALDO MENDIETA RODRÍGUEZ
 Auxiliar 1 1105787321 WILMAR VILLALOBOS CLAVIJO
 Auxiliar 2
 Avantel Placa TDK867

RECOGIERON LA SOLICITUD

Conductor	
Auxiliar 1	
Auxiliar 2	
Avantel	Placa

SOLICITUD DE PROVISION

Número de Solicitud		
Rango Solicitud Provision	No existen guías relacionadas con la solicitud de recolección	

Observaciones:
 PORTAL WEB -

NUMERO PRODUCTO F. PAGO TIEMPO ESTADO PESO ZONA

13989766/MERCANCIA PREMIER/CONTADO/NORMAL/CANCELADA/3 499
1

Reprogramación:
 SOLIC. CANC F. CANC SOLIC. NUEVA F. RECOL. EMPLEADO
 1

7. Como radicar servicio de Recolección Venta Contado Modulo Administración De Domicilios Retail

7.1 El asesor deberá realizar las siguientes preguntas filtro según los protocolos de atención establecidos y con el fin de identificar que el cliente sea contado:

- Nombre Completo
- Teléfono del cliente
- Tipo de envío (documento o mercancía)
- Forma de pago (C.O.D - Contado)
- Ciudad donde se va a generar la recolección
- Contenido del envío
- Peso y dimensiones
- Datos de remitente y destinatario
- Ciudad de destino
- Se dan recomendaciones y condiciones del envío
- Preguntar al cliente si ya ha solicitado el servicio de recolección desde otro medio (Pagina web, redes sociales, App etc.). Lo anterior con el fin de no generar duplicidad de solicitudes.

7.1.1 Cotización del servicio

Ingreso a la plataforma

1. Ingresar a sismilenio bajo las credenciales de cada usuario
2. En las opciones del panel izquierdo elijo el Módulo “Administración De Domicilios Retail”.
3. Ingresar a la opción procesos “Registrar solicitud del servicio”.

7.1.2 Generar cotización inicial del servicio de recolección

4. Automáticamente se despliega el formulario para diligenciar los datos del cliente que solicita el servicio.

Bienvenido (1)
CRISTIAN ANDRES PACHECO CAICEDO
1283 - (NO P.S) PRUEBAS RETAIL WEB
OCULTAR CLAVE INICIO OPCIONES AYUDA SALIR

Módulo de administración de domicilios

Información del cliente

* Nombre(s):

* Apellido(s):

* Teléfono de contacto:

Guardar Limpiar

Seleccionar ciudad

5. Una vez diligenciados los campos de contacto del cliente que se comunica se da clic en el botón “guardar”
6. Inmediatamente se despliegan los campos de *Regional origen del servicio y ciudad de recolección*.

Nota: El campo “ciudad origen” esta parametrizado con la regional a la que está cargado el usuario creador.

7. En el siguiente campo se debe elegir el producto y subproducto.

Bienvenido (1)
CRISTIAN ANDRES PACHECO CAICEDO
1283 - (NO P.S) PRUEBAS RETAIL WEB
OCULTAR CLAVE INICIO OPCIONES AYUDA SALIR

Guardar Limpiar

Seleccionar ciudad

* Ciudad de origen: BOGOTA - CUNDINAMARCA

Información del envío

Ciudad Origen: 10 BOGOTA - CUNDINAMARCA	Fecha de envío: 2021-5-19 10:21
* Producto: <input type="text"/> Seleccione	* Subproducto: <input type="text"/> Seleccione

8. El único servicio de recolección que no se puede programar a través de la plataforma “Domicilios Retail” es el servicio de E&E, el cual se debe programar como normal y recomendar internamente con líderes de Retail.

9. En el siguiente campo se requieren las dimensiones del envío para realizar el proceso de cotización. Es indispensable aclararle al cliente que los valores arrojados son aproximados ya que el auxiliar de recolección valida pesos y medidas reales cuando genere el servicio de recolección.

10. Para que arroje el valor es necesario dar clic en el botón *cotizar*.

Bienvenido (a)
CRISTIAN ANDRES PACHECO CAICEDO
1283 - (NO P.S) PRUEBAS RETAIL WEB
CLAVE INICIO Opciones Ayuda Salir

Información del envío

Ciudad Origen: 10 BOGOTA - CUNDINAMARCA Fecha de envío: 2021-5-19 10:24

*Producto: 2 MERCANCIA PREMIER *Subproducto: 1 MERCANCIA PREMIER

Servicio de recolección, transporte y entrega de paquetes de una sola pieza amparada con una guía independiente

Datos necesarios para la transacción

*Ciudad destino	5 BARRANQUILLA - ATLA	*Largo	30
*Tiempo de entrega	1 NORMAL	*Ancho	30
*Forma de pago	1 CONTADO	*Alto	30
*Medio de transporte	1 TERRESTRE	*Valor declarado	25000
*Peso físico	4	Cotizar	

11. Se debe indicar al cliente el valor arrojado en la plataforma, si el desea continuar con el servicio de recolección se da clic en el botón *continuar*.

Bienvenido (a)
CRISTIAN ANDRES PACHECO CAICEDO
1283 - (NO P.S) PRUEBAS RETAIL WEB
CLAVE INICIO Opciones Ayuda Salir

Liquidación del producto

Cotizar

Tipo de trayecto	NACIONAL	Valor kilo inicial	11000
Días_comerciales	2	Valor kilo adicional	3100
Peso a facturar	6	Valor flete fijo total	26500
Peso volumen	6	Tasa de sobre flete	2
Factor de conversión	222	Valor sobre flete total	500
		Valor flete total	27000

Mayo 2021
19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 01
Frecuencia M J V S D L M M J V S D L M

Modificar Continuar ►

7.1.3 Generar servicio de Recolección

12. Para iniciar el servicio de recolección, el asesor debe brindar el siguiente guion Habeas Data:

"Señor cliente, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias, donde se garantiza de forma integral la protección y el ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data. ¿nos autoriza a tomar sus datos personales para el registro de las solicitudes de recolección?"

13. Una vez el cliente nos brinde su autorización, se debe solicitar número de cedula y digitar en el campo correspondiente

Nota: si el cliente ya ha solicitado servicios de recolección anteriormente, el sistema automáticamente arroja la información ligada al número de cédula.

14. Se debe dar check en el campo *"cliente es el mismo remitente"* y finalizar dando clic en el botón *"guardar datos"*.

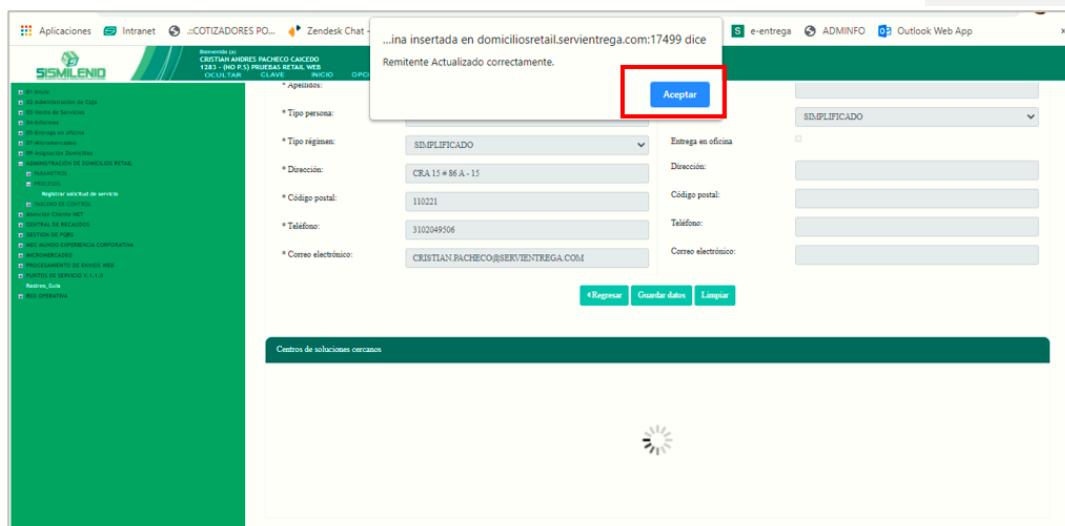
15. Al finalizar parece una ventana emergente que indica que la información se ha actualizado.

The screenshot shows a web application interface for managing addresses. A red box highlights a modal window with the message "...ina insertada en domiciliosretail.servientrega.com:17499 dice Cliente Actualizado correctamente." Below the modal, there is a button labeled "Aceptar". The main form contains fields for client information: "Tipo de identificación" (Cédula de Ciudadanía), "Número de identificación" (1109492168), "Nombres" (PRUEBA), "Apellidos" (PRUEBA), "Tipo persona" (PERSONA NATURAL), "Régimen" (SIMPPLICADO), "Dirección" (CRA 15 # 86 A - 15), "Teléfono" (3102049506), and "Correo electrónico" (CRISTIAN.PACHECO@SERVENTREGA.COM). There is also a checked checkbox for "Cliente es el mismo remitente". At the bottom are "Guardar datos" and "Limpiar" buttons.

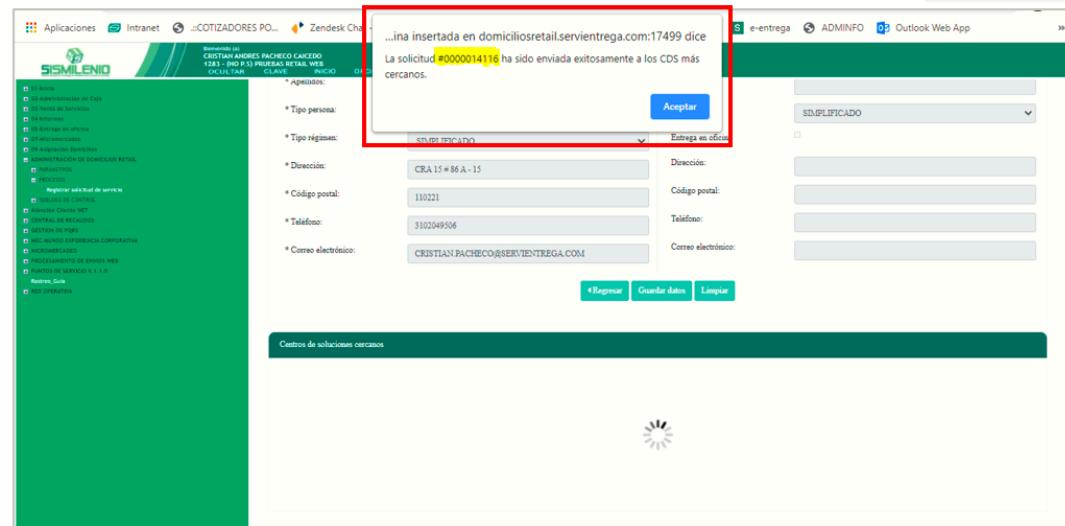
16. Se debe diligenciar del campo resaltado en gris “remitente”, el campo “destinatario” es opcional. Al finalizar se debe dar clic en el botón *guardar datos*.

The screenshot shows a form titled "Remitente Destinatario". The left side has a sidebar with navigation links. The main form is divided into two sections: "Remitente" and "Destinatario". The "Remitente" section is highlighted with a red box and contains fields for: "Tipo de identificación" (CEDULA DE CIUDADANIA), "Número de identificación" (1109492168), "Nombres" (PRUEBA), "Apellidos" (PRUEBA), "Tipo persona" (PERSONA NATURAL), "Tipo régimen" (SIMPPLICADO), "Dirección" (CRA 15 # 86 A - 15), "Código postal" (110221), "Teléfono" (3102049506), and "Correo electrónico" (CRISTIAN.PACHECO@SERVENTREGA.COM). The "Destinatario" section contains empty fields for: "Tipo de identificación" (CEDULA DE CIUDADANIA), "Número de identificación" (empty), "Nombres" (empty), "Apellidos" (empty), "Tipo régimen" (SIMPPLICADO), "Entrega en oficina" (unchecked), "Dirección" (empty), "Código postal" (empty), "Teléfono" (empty), and "Correo electrónico" (empty). At the bottom are "Regresar", "Guardar datos" (highlighted with a red box), and "Limpiar" buttons.

17. Luego de la validación de datos aparece una ventana emergente que indica que los datos de remitente se actualizaron, se debe dar clic en el botón *aceptar*.



18. Inmediatamente aparece otra ventana emergente con el número de solicitud de recolección asignado al servicio:



19. El numero 0000014116 es el radicado que se suministra al cliente, al dar aceptar el aplicativo nos arroja una georreferenciación de los CDS cercanos a la dirección del cliente:

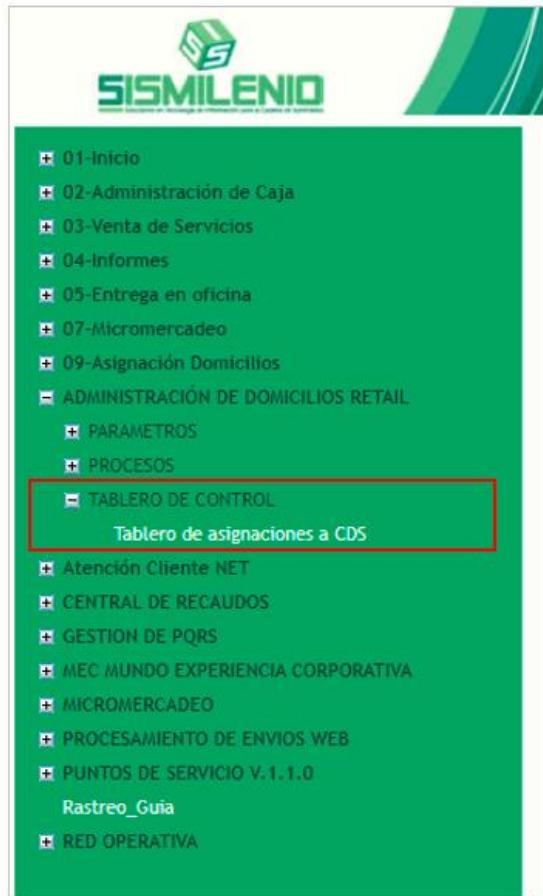
Centros de soluciones cercanos							
CDS	Código división	Nombre división	Dirección	Teléfono	Ciudad	Horario de atención	
Directo	2306	TIMON II	CRA 71 # 19 - 05 LOCAL 1	7426865	BOGOTA	Lunes-Viernes 08:00 - 13:00 a 13:00 - 18:00 Sa 08:00 - 13:00	<button>Asignar</button>
Directo	193	CLL 13 ZONA INDUSTRIAL	CLL 13 # 68B - 78 INT 6	3106327976	BOGOTA	Lunes-Viernes 08:00 - 12:00 a 13:00 - 18:00 08:00 - 13:00	<button>Asignar</button>
Directo	1331	C.CIAL HAYUELOS	CLL 20 # 82 - 52 LC 164 B	3106097249	BOGOTA	Lunes-Viernes 09:00 - 12:00 a 12:00 - 16:00 09:00 - 12:00	<button>Asignar</button>
Fuerza de	2505	FUERZA DE VENTA	AV CIUDAD DE		BOGOTA	Lunes-Viernes	

20. Automáticamente le llega una notificación a todos los CDS más cercanos, tan pronto se acepte el servicio, este ya queda programado.

7.2 Consultar servicio de recolección generado desde el módulo Administración De Domicilios Retail

Esta opción está habilitada únicamente para supervisores, los asesores no tienen habilitada la opción.

7.2.1 Ingresar a la opción *tablero de control “tablero de acciones a CDS”*.



- 7.2.2 Se debe elegir la opción *fecha de la solicitud*
- 7.2.3 Se digita el número de solicitud en el campo *N.º Solicitud*
- 7.2.4 Se da clic en el botón *consultar*

Módulo de administración de domicilios

Parámetrización de estados de la Solicitud

Consultar:

Fecha de asignación * Fecha inicial: 04/19/2021 * Fecha final: 05/19/2021

Fecha de la solicitud No. solicitud: [highlighted with a red box]

Regional: Selecciona una regional... Ciudad: Selecciona una ciudad origen...

Código CDS: Estado solicitado: Selecciona un estado de solicitud... Nombre del cliente: [highlighted with a red box]

Número CDS: Número guía: [highlighted with a red box]

Consultar Limpiar Generar

7.2.5 Inmediatamente la plataforma arroja la siguiente información,

7.2.6 Se puede identificar la fecha de creación o *registro* de la solicitud hasta la información del CDS que acepto el servicio.

Mostrar 10 registros Buscar: [input]

Fecha de la solicitud	No. solicitud	Estado solicitado	Fecha entrdo	Regional	Ciudad	Identificación Cliente	Nombre cliente	Dirección	Teléfono	Forma pago	Producto
2021/05/19 10:41	0000014117	NO ATENDIDA	2021/05/19 10:41	BOGOTA	BOGOTA	3045547115	ANDREA CURIEL	CALLE 11C #73-52 TORRE-6 APTO-902 PROVINCIAS DE CASTILLA	3045547115	CONTADO	MERCANCIA PREMIER
2021/05/19 10:40	0000014117	ASIGNADA	2021/05/19 10:40	BOGOTA	BOGOTA	3045547115	ANDREA CURIEL	CALLE 11C #73-52 TORRE-6 APTO-902 PROVINCIAS DE CASTILLA	3045547115	CONTADO	MERCANCIA PREMIER
2021/05/19 10:38	0000014117	REGISTRADA	2021/05/19 10:38	BOGOTA	BOGOTA	3045547115	ANDREA CURIEL	CALLE 11C #73-52 TORRE-6 APTO-902 PROVINCIAS DE CASTILLA	3045547115	CONTADO	MERCANCIA PREMIER

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros

Anterior Siguiente

Importante:

- Actualmente la plataforma únicamente está habilitada para servicios de recolección en Regional Bogotá, piloto con regional Norte.

- El aplicativo solo permite realizar búsqueda de un mes, se debe elegir de manera manual el mes que se requiere.
- En la opción “*tablero de acciones a CDS*”

8. SOLICITUD DE APROVISIONAMIENTO DE GUIAS

8.1 SOLICITUD DE PROVISIÓN GUÍAS CLIENTE CRÉDITO

- 8.1.1 Protocolo de solicitud
- 8.1.2 Ingresar a SRV. Datos.
- 8.1.3 Seleccionar la opción Cliente Crédito en Tipo de Cliente.
- 8.1.4 Definir el tipo de servicio como SOLICITUD DE GUIAS.
- 8.1.5 Solicitar el código SER al cliente.
- 8.1.6 Digitar el código del cliente en la opción cliente crédito seleccionando la opción código Peoplesoft y escribir únicamente el prefijo SER y los dígitos posteriores.
- 8.1.7 Seleccionar la opción buscar.

The screenshot displays a software application window titled "SOLICITUD DE GUIAS". The top navigation bar includes tabs for "Rastreo", "Inf. Adicional", "Srv. Datos" (which is highlighted in red), "PQRs", "Tareas SDM", "Obs/Contacto", "Novedades", and "Tareas". Below the tabs, there are fields for "Origen" (set to "LLAMADA TELEFÓNICA"), "Nro Llamada" (set to "20285524"), "Fecha" (set to "6/13/2012 7:34:03 AM"), and a status indicator "0".

In the main content area, there is a section titled "TIPO DE CLIENTE" with a checkbox labeled "Cliente Crédito" which is checked. There are also other options like "Cliente Interno", "Punto de Servicio", and "Persona natural".

Below this, a dropdown menu titled "Tipo Servicio" shows "SOLICITUD DE GUIAS" selected. The next section, "CLIENTE CREDITO", contains a "Filtrar Por" dropdown set to "Codigo PeopleSoft", a "Número Identificación Cliente" field with "NIT" entered, and a magnifying glass search icon. A dropdown menu under "Cliente" also shows "Codigo PeopleSoft" selected.

At the bottom of the screen, there are two buttons: "Llamadas" and "Pedir Servicios".

8.1.8 Despues de ingresar a la información del cliente, en sismilenio

8.1.9 Seleccionar la opción buscar

8.1.10 Tener en cuenta que antes de seleccionar la sucursal del cliente, la dependencia del cliente, el contacto del cliente.

¡Ojo! NO es posible tomar solicitudes de aprovisionamiento de guías con NIT de la empresa; únicamente con el Código SER.

Tips...

- Es importante que antes de realizar la solicitud de guías, el asesor del Contact Center realice 3 preguntas filtro, esto con el fin de verificar los datos registrados en SISMILENIO con el usuario que se contacta a la línea.
- Tenga en cuenta que las preguntas NO serán las mismas, en cada llamada se deben variar las opciones de preguntas.
- Recuerde que quien debe brindar la respuesta es el cliente NO el asesor, es decir el agente no debe confirmar las preguntas al cliente. Ejemplo: “¿el número de contacto registrado es 4521451, ¿verdad?”
- Las tres preguntas deben estar correctas para poder continuar con el proceso de solicitud.

Opción de guion: **por protección de registro de información, voy a realizarle 3 preguntas para corroborar el contacto efectivo para la solicitud.**

Preguntas filtro para el registro de datos.

Realizar preguntas filtro al contacto (Opción 1)

- **Mencione el nombre de contacto de la persona que está registrada en nuestro sistema.**
- **¿por favor mencione la sucursal registrada en el sistema?**

- **¿Cuál es la dependencia autorizada para la solicitud de guías?**

Realizar preguntas filtro al contacto (Opción 2)

- **Por favor mencione el correo electrónico de la persona de contacto que está registrada en nuestro sistema.**
- **¿Cuál es el número de contacto registrado en nuestro sistema?**
- **¿Cuál es la dirección registrada del cliente en nuestro sistema?**

Realizar preguntas filtro al contacto (Opción 3)

- **Indique por favor los 4 últimos dígitos del teléfono de contacto que está registrado en el sistema**
- **¿Cuál es la dirección registrada del cliente en nuestro sistema?**
- **¿Cuál es la dependencia autorizada para la solicitud de guías?**

Realizar preguntas filtro al contacto (Opción 4)

- **¿Cuál es la dependencia autorizada para la solicitud de guías?**
- **¿Cuál es la dirección registrada del cliente en nuestro sistema?**
- **Mencione el nombre de contacto de la persona que está registrada en nuestro sistema.**

8.1.11 Despues de realizar la validación de preguntas filtro... Dar clic en *Pedir servicios Selección de guías.*

8.1.12 Confirmar y registrar en el sistema el nombre del contacto + dependencia perteneciente.

8.1.13 Confirmar con el cliente el tipo de guías que solicita.

8.1.14 Seleccionar la forma de pago.

8.1.15 Confirmar con el cliente la cantidad a solicitar.

- 8.1.16 En la opción información a imprimir dar al cliente las dos únicas opciones para solicitar guías.



- 8.1.17 Seleccionar la única opción de enviar guías a: Solicitante

- 8.1.18 En Observaciones: el asesor debe dejar registrado el nombre completo de la persona con quien realiza la solicitud + la dependencia a la que pertenece + teléfono(s) de contacto.

- 8.1.19 Para finalizar, informar al cliente el número de Solicitud que arroja el sistema.

8.2 SOLICITUD DE PROVISIÓN GUÍAS PARA CENTROS DE SOLUCIONES (CDS)

- 8.2.1 Ingresar a SRV. Datos.

- 8.2.2 Dar clic a Punto de Servicio

- 8.2.3 Tipo Servicio SOLICITUD DE GUIAS

- 8.2.4 Consultar con el colaborador(a) el código del centro de soluciones y diligenciarlo en el espacio CODIGO CLIENTE y dar clic en la lupa de Buscar.

- 8.2.5 En el sistema registrara la información del centro de soluciones que está solicitando las guías, después de confirmar con el colaborador, puede dar clic en pedir servicios.

CODIGO	NOMBRE	DIRECCION	Estado
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT
010001	DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34 A 11	ACT

- 8.2.6 El sistema mostrara la siguiente información, tenga en cuenta que los campo con (*) son obligatorios el diligenciamiento:

- País
- Ciudad
- División
- Dirección División
- Teléfono División
- Caja
- Contacto *
- Tipo de guías*

- Cantidad a solicitar *
- Observaciones *

8.2.7 Consultar con la persona, nombre de contacto, la solicitud de guías, la cantidad y en observaciones se debe dejar registrado el nombre, teléfono, cantidad de guías a solicitar y si requiere bolsas para las mismas.

País
Ciudad
División
Dirección División
Teléfono División
Caja
Contacto
Tipo de Guías
Cantidad a Solicitar

Observaciones

COLOMBIA
BOGOTÁ - CUNDINAMARCA
DIRECCIÓN GENERAL
AV 6 # 34 A 11
3505982408

TARJETA PREPAGO
TARJETA PREPAGO
GUIA CONTADO VIRTUAL BOND
GUIA INTERNACIONAL CONTADO VIRTUAL BOND
GUIA RECIBO DE FAC.ELECTRONICA
FACTURA EYE BOND FACTU ELECTRONICA
ETIQUETAS CDS
GUIA INTERNA VIRTUAL BOND

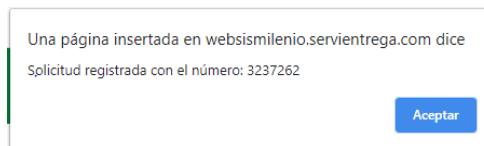
Guardar Solicitud

V 2.1.7

Nota:

Tenga en cuenta que cada Centro de soluciones tiene diferentes guías para solicitar. Si el centro de soluciones solicita GUIAS INTERNAS, sugiera realizar la solicitud con el administrador del punto de servicio.

8.2.8 Despues de confirmar todos los datos con el colaborador, puede dar clic en *GUARDAR SOLICITUD*, e indique el número de radicado.



8.3 SOLICITUD DE PROVISIÓN GUÍAS CLIENTE INTERNO

8.3.1 Se ingresa a Sismilenio de atención clientes net - Procesos - Registro de llamada – Srv. Datos.

Bienvenido en
ULGAR MARINA SILVA RUPAN
9403 - ATENCIÓN CLIENTE
Ocultar Clave

INICIO **Opciones** **AYUDA** **SALIR**

Rastreo Int. Admision Srv. Datos PQRs Tareas SDM Otrs/Contacto Novedades Tareas

Origen LLAMADA TELEFÓNICA Nro Llamada 53615564 Fecha 2/10/2021 2:41:29 PM

TIPO DE CLIENTE

Cliente Crédito Cliente Interno Punto de Servicio Persona natural

Tipo Servicio: SOLICITUD DE GUÍAS

CLIENTE CRÉDITO

Filtrar Por: Nombre Empresa: Tipo identificación Cliente: NIT

Cliente: Exclusiva Dependencia: Ciudad: Dirección: Estado Dependencia:

Llamadas Pedir Servicios

- 8.3.2 Se confirma la solicitud de guía CLIENTE INTERNO, se coloca el código de la ciudad que corresponde, se despliega una nueva ventana en la cual se selecciona el código del proceso que solicita las guías.

TIPO DE CLIENTE

Cliente Crédito Cliente Interno Punto de Servicio

Tipo Servicio: SOLICITUD DE GUÍAS

CLIENTE INTERNO

Ciudad: 10 Cédula Cliente:

Proceso: 9403 Buscar Cerrar

BUSQUEDA DE PROCESOS PARA LA CIUDAD: (10) BOGOTÁ

PAGINA 1 DE 1, TOTAL REGISTROS: 1

CÓDIGO	NOMBRE PROCESO	DIRECCIÓN	TIPO TELEFONO	TELÉFONO
9403	ATENCIÓN CLIENTE	AVIA 5 # 34A - 11	FIJO OFICINA	77002

Llamadas Pedir Servicios

- 8.3.3 Se da cliente en código interno del proceso el cual registra una lista con los usuarios correspondientes, se ubica el empleado encargada y se da clic, para que se puedan solicitar las guías.

TIPO DE CLIENTE

Cliente Crédito Cliente Interno Punto de Servicio Persona natural

Tipo Servicio: SOLICITUD DE GUÍAS

CLIENTE INTERNO

Ciudad: 10 Cédula Cliente: [redacted]

País: COLOMBIA Ciudad: BOGOTA Proceso: ATENCION CLIENTE Dirección: AVDA 6 # 34A - 11 Teléfono Proceso: 7700200

BuscarEmpleados - Google Chrome
webismilenio.servientrega.com/WebAtencioncliente/r...

BUSQUEDA DE EMPLEADOS PARA:
País: COLOMBIA Ciudad: BOGOTA Proceso: ATENCION CLIENTE

Empleado: william Buscar Cerrar

PAGINA 1 DE 1. TOTAL REGISTROS: 8

ID.	NOMBRE EMPLEADO	CARGO	TELÉFONO
1012365534	WILLIAM ADOLFO RIOS SOTO	ASESOR SERVICIO AL CLIENTE	1
80211023	WILLIAM ANDRES GUTIERREZ FERRUCHO	ANALISTA JUNIOR Serv al Cliente	310-3060644 william.gutierrez
79884114	WILLIAM ENRIQUE FLOREZ CAMARGO	ASESOR SERVICIO AL	

- 8.3.4 Se da clic en el botón pedir servicio, de allí se despliega una ventana emergente donde se registra la cantidad de guías a solicitar y se da guardar solicitud.

TIPO DE CLIENTE

Cliente Crédito Cliente Interno Punto de Servicio Persona natural

Tipo Servicio: SOLICITUD DE GUÍAS

CLIENTE INTERNO

Ciudad: 10 Cédula Cliente: [redacted]

País: COLOMBIA Ciudad: BOGOTA Proceso: ATENCION CLIENTE Dirección: AVDA 6 # 34A - 11 Teléfono Proceso: 7700200

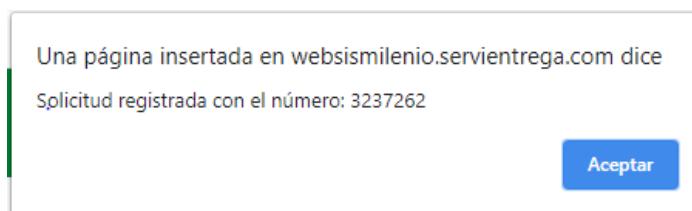
Cédula..... 80211023
Contacto.... WILLIAM ANDRES GUTIERREZ FERRUCHO
Teléfono.... 310-3060644
E-Mail..... william.gutierrez@servientrega.com
Ciudad..... 10 BOGOTA

CIUDAD ENCONTRADA!

Llamadas Pedir Servicios

Pais: COLOMBIA
 Ciudad: BOGOTA - CUNDINAMARCA
 División: ATENCION CLIENTE
 Dirección División: AVDA 6 # 34A - 11
 Teléfono División: 7700200
 Contacto: WILLIAM ANDRES GUTIERREZ FERRUCHO
 Tipo de Guías: GUIA CREDITO PREIMPRESA CRC
 Cantidad a Solicitar: 10
 Información a Imprimir: Remitente = Solicitante & Destinatario = Ninguno
 Observaciones:
 Guardar Solicitud

- 8.3.5 Al dar clic en el botón guardar solicitud, el sistema registrara el número de solicitud.



- 8.3.6 Para consultar la solicitud ingresamos a Sismilenio, luego a la opción provisión de guías y da clic en reporte Prov. Guías y por último da clic en Consulta solicitud número.

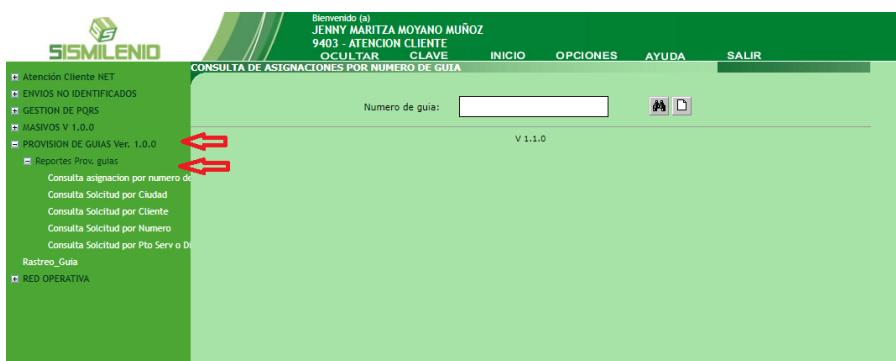
Número solicitud: 3237262 Remisoria: 0
 Generales: Fecha: 27/03/2011 3:38:05 PM Guías Solicitadas: 10 Guías Aprobadas: 0
 País: COLOMBIA
 Ciudad: BOGOTÁ
 Tipo Guía: GUIA CREDITO PREIMPRESA CRC Estado: REGISTRADO
 Observación Servicio al cliente: OLGA MARINA SILVIA NUÑAN: ES PRUEBA POR FAVOR NO ENVIAR GUÍAS MIL GRACIAS
 Solicitante: Clase: 1 - COLOMBIA
 Sucursal: 10 - BOGOTÁ
 Dependencia: 9403 - ATENCION CLIENTE
 Remitente: País: COLOMBIA
 Ciudad: BOGOTÁ
 Nombre: ATENCION CLIENTE
 Dirección: AVDA 6 # 34A - 11
 Código Postal: 111611
 Teléfono: 7700200
 Destinatario: País: COLOMBIA
 Ciudad: BOGOTÁ
 Nombre: ATENCION CLIENTE
 Dirección: AVDA 6 # 34A - 11
 Código Postal: 111611
 Teléfono: 7700200
 Motivo Cancelación:
 Remisoria: País: COLOMBIA
 Ciudad: BOGOTÁ
 Nombre: WILLIAM ANDRES GUTIERREZ FERRUCHO
 Dirección: AVDA 6 # 34A - 11
 Código Postal: 111611
 Teléfono: 7700200
 Rangos Asignados: NÚMERO GUÍA INICIAL NÚMERO GUÍA FINAL
 Desasignar

8.4 UBICACIÓN NÚMERO DE SOLICITUD DE APROVISIONAMIENTO DE GUÍAS

- 8.4.1 Ubicación de solicitud de Provisión Guías, estas funciones se pueden utilizar en dado caso que el cliente al momento de realizar comunicación con servicio al cliente, informe que no le han llegado sus suministros y no cuenta con el número de solicitud.
- 8.4.2 Para hacer la verificación y ubicación del número de solicitud, por favor tener en cuenta el siguiente paso a paso.
- 8.4.3 Ingresa al aplicativo de sismilenio con usuario y contraseña



- 8.4.4 Dar clic en la opción *Provisión de guías ver*, luego dar clic en la opción *Reportes prov. Guías* y se desplegaran 4 opciones diferentes para hacer la búsqueda.

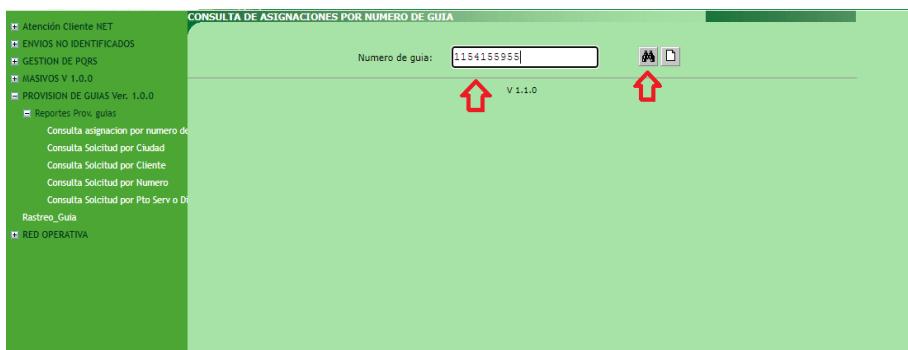


- Consulta asignación por número de guía.
- Consulta solicitud por ciudad
- Consulta solicitud por cliente
- Consulta solicitud por Punto servicio o divisiones

8.5 CONSULTA ASIGNACIÓN POR NÚMERO DE GUÍA

8.5.1 Se sugiere realizar la consulta con el cliente o CDS, si cuenta con el número de guía remisoria con la que posiblemente se estará ofreciendo el envío.

8.5.2 Si el cliente o CDS cuenta con la información, en el campo número de guía, digitar el dato que brinda y dar clic en la opción buscar (binoculares)



8.5.3 El sistema arrojara información respecto a la solicitud de guías, registrara la siguiente información, es indispensable realizar preguntas filtro como (fecha, tipo de guía) con el fin de verificar con el cliente o CDS antes de confirmar el estado de esta.

- Tipo de guía (esta depende de la solicitud del cliente o CDS)
- Fecha asignación
- Número de solicitud
- Estado de la solicitud
- Rangos de guía inicial – guía final según la cantidad y aprobación.

CONSULTA DE ASIGNACIONES POR NUMERO DE GUIA

Numero de guia:	1154155955																						
Tipo de guia :	42	GUIA CREDITO PREIMPRESA CRC																					
PAIS :	1	COLOMBIA																					
CIUDAD :	10	BOGOTA																					
DIVISION :	9506	NAVE 5 - PROVISION DE GUIAS - DG																					
fecha asignacion:	1/28/2021 10:54:12 AM	Estado :																					
Guia remisoria :				Numero de solicitud:	3228877																		
contacto :																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>GUIA INICIAL</th> <th>GUIA FINAL</th> <th>ESTADO</th> <th>FECHA</th> <th>ESTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>>></td> <td>1153351001</td> <td>1154201000</td> <td>INGRESO DE GUIAS PROVEEDOR</td> <td>6/20/2020 4:32:24 PM</td> <td>EJECUTADO</td> </tr> <tr> <td>>></td> <td>1154152351</td> <td>1154156350</td> <td>ASIGNACION DE GUIAS</td> <td>1/28/2021 10:54:12 AM</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							GUIA INICIAL	GUIA FINAL	ESTADO	FECHA	ESTADO	>>	1153351001	1154201000	INGRESO DE GUIAS PROVEEDOR	6/20/2020 4:32:24 PM	EJECUTADO	>>	1154152351	1154156350	ASIGNACION DE GUIAS	1/28/2021 10:54:12 AM	
	GUIA INICIAL	GUIA FINAL	ESTADO	FECHA	ESTADO																		
>>	1153351001	1154201000	INGRESO DE GUIAS PROVEEDOR	6/20/2020 4:32:24 PM	EJECUTADO																		
>>	1154152351	1154156350	ASIGNACION DE GUIAS	1/28/2021 10:54:12 AM																			

Nota:

- Tenga en cuenta que la información de los rangos de las guías es posible que no aparezcan, esto depende del estado de la solicitud.
- Tenga en cuenta que la trazabilidad de la solicitud es ascendente y que dando clic en el botón “>>”, podrá obtener más información.

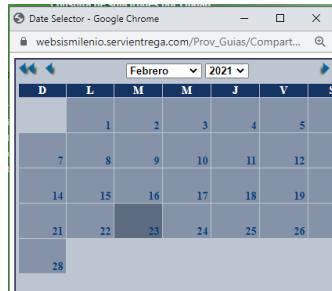
CONSULTA DE ASIGNACIONES POR NUMERO DE GUIA

Numero de guia:	1154155955																						
Tipo de guia :	42	GUIA CREDITO PREIMPRESA CRC																					
SIN ASIGNACION	--	--																					
SIN ASIGNACION	--	--																					
SIN ASIGNACION	--	--																					
fecha asignacion:	6/20/2020 4:32:24 PM	Estado :			EJECUTADO																		
Guia remisoria :				Numero de solicitud:																			
contacto :																							
<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td>GUIA INICIAL</td> <td>GUIA FINAL</td> <td>ESTADO</td> <td>FECHA</td> <td>ESTADO</td> </tr> <tr> <td>>></td> <td>1153351001</td> <td>1154201000</td> <td>INGRESO DE GUIAS PROVEEDOR</td> <td>6/20/2020 4:32:24 PM</td> <td>EJECUTADO</td> </tr> <tr> <td>>></td> <td>1154152351</td> <td>1154156350</td> <td>ASIGNACION DE GUIAS</td> <td>1/28/2021 10:54:12 AM</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							GUIA INICIAL	GUIA FINAL	ESTADO	FECHA	ESTADO	>>	1153351001	1154201000	INGRESO DE GUIAS PROVEEDOR	6/20/2020 4:32:24 PM	EJECUTADO	>>	1154152351	1154156350	ASIGNACION DE GUIAS	1/28/2021 10:54:12 AM	
	GUIA INICIAL	GUIA FINAL	ESTADO	FECHA	ESTADO																		
>>	1153351001	1154201000	INGRESO DE GUIAS PROVEEDOR	6/20/2020 4:32:24 PM	EJECUTADO																		
>>	1154152351	1154156350	ASIGNACION DE GUIAS	1/28/2021 10:54:12 AM																			

8.6 CONSULTA SOLICITUD POR CIUDAD

- 8.6.1 Si el cliente o el colaborador del CDS no cuentan con el número de guía remisoria, el personal que reciba la consulta puede ingresar a la opción *Consulta solicitud por ciudad*, esto con el fin de realizar la búsqueda de la solicitud de guías.
- 8.6.2 Al dar clic en la opción *Consulta solicitud por ciudad*, el sistema registrará la siguiente información:

- 8.6.3 Es importante seleccionar la información lo más específica posible con el fin de que el sistema realice la búsqueda de la solicitud.
- Fechas (desde – hasta), donde se podrá realizar filtros por rangos de tiempo.



- Ciudad de Origen: Se puede diligenciar el nombre de la ciudad o el código de esta. Ejemplo: Bogotá o el número 10.

Consulta de solicitudes por ciudad

Desde 02/01/2021 Hasta 02/23/2021

Ciudad Origen BOGOTA - CUNDIN

- Asesor: En el campo asesor, se puede diligenciar el nombre de la persona (asesor, corporativo); para realizar filtro de la búsqueda del número de la solicitud.

Asesor _____

(Deje en blanco para todos los asesores)

Consultar Nueva Consulta

- Cuando los campos estén diligenciados, recuerde dar clic en el botón *Consultar*, y el sistema registrara la información de las solicitudes realizadas, por distintos asesores, por la fecha establecida y ciudad.

Consulta de solicitudes por ciudad		Desde	02/01/2021		Hasta	02/29/2021	
Ciudad Origen	BOGOTA - CUNDINAMARCA	(Deje en blanco para todas las ciudades)	<input type="text"/>		10	BOGOTA - CUNDINAMARCA	<input type="text"/>
Asesor		(Deje en blanco para todos los asesores)	<input type="text"/>				<input type="text"/>
Consultar				Nueva Consulta			
FECHA SOLICITUD	NUMERO SOLICITUD	ESTADO	GUIA REMISORIA	GUIAS SOLICITADAS	GUIAS APROBADAS	ASESOR	
2/1/2021 7:14:50 AM	3320383	APROBADO	1154153229	500	510	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE
2/1/2021 7:16:03 AM	3320384	APROBADO	1154154035	500	500	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE
2/1/2021 7:24:06 AM	3320385	APROBADO	1154153027	600	600	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE
2/1/2021 7:24:06 AM	3320386	IMPRESA		1	1	SANDRA PATRICIA GONZALEZ BERNAL	DETALLE
2/1/2021 7:53:45 AM	3320389	APROBADO		1	1	Diego Armando Calderon Bustacara	DETALLE
2/1/2021 7:56:50 AM	3320390	APROBADO	1154154036	500	500	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE
2/1/2021 8:01:33 AM	3320391	APROBADO	1154153230	1000	1020	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE
2/1/2021 8:03:23 AM	3320392	APROBADO	1154154037	500	500	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE
2/1/2021 8:33:10 AM	3320393	APROBADO		1	1	YIDICZA BEATRIZ BELTRAN BELTRAN	DETALLE
2/1/2021 8:37:54 AM	3320394	APROBADO		1	1	YIDICZA BEATRIZ BELTRAN BELTRAN	DETALLE
2/1/2021 8:36:33 AM	3320398	APROBADO		1	1	YIDICZA BEATRIZ BELTRAN BELTRAN	DETALLE
2/1/2021 8:46:12 AM	3320402	APROBADO		1	1	YIDICZA BEATRIZ BELTRAN BELTRAN	DETALLE
2/1/2021 8:51:55 AM	3320404	APROBADO		1	1	CINDY ESTEFANY SOSCHA RODRIGUEZ	DETALLE
2/1/2021 8:54:59 AM	3320409	CANCELADA		500	500	MARIO ALEXANDER ESCOBAR GOMEZ	DETALLE
2/1/2021 8:57:40 AM	3320410	IMPRESA	1154153297	500	500	SANDRA PATRICIA GONZALEZ BERNAL	DETALLE
DETALLE	DETALLE						

8.6.4 Tenga en cuenta que dando clic en el botón *Detalle*, encontrara más información de la solicitud a consultar.

8.6.5 En el sistema registrara la siguiente información:

- **Número de solicitud:** De provisionamiento de suministros y guías.
 - **Guía Remisoria:** Con la que se va a realizar la entrega de las guías.
 - **Estado:** Trazabilidad de la solicitud.
 - **Observación servicio al cliente:** Información adicional que hayan registrado al momento de realizar la solicitud.
 - **Motivo Cancelación:** Registrará la novedad o la causal por la que no fue aprobada su solicitud.
 - **Número guía inicial – final:** Rango asignado a la solicitud asignada.

- Registra información:** País, ciudad, nombre, dirección, código postal, teléfono; de donde se va a realizar la entrega.

Detalle Solicitud

Número solicitud: 3230383	Remisoria: 1154153229
Generales Fecha: 2/1/2021 7:14:50 AM Guías Solicitadas: 500 País: COLOMBIA Guías Aprobadas: 510 Ciudad: BOGOTÁ Tipo Guía: ETIQUETAS CDS Estado: APROBADO	
Solicitante Cliente: 1 - COLOMBIA Sucursal: 10 - BOGOTÁ Dependencia: 788 - MEISSEN	
Remitente País: Ciudad: Nombre: Dirección: Código Postal: Teléfono:	Motivo Cancelación:
Destinatario País: Ciudad: Nombre: Dirección: Código Postal: Teléfono:	
Remisoria País: COLOMBIA Ciudad: BOGOTÁ Nombre: MEISSEN - NILSON GAMBA Dirección: CLL 60 # 18B-21SUR Código Postal: 111951 Teléfono: 2452689	
Rangos Asignados NÚMERO GUÍA INICIAL NÚMERO GUÍA FINAL 27398911 27399420	
Regresar	

Nota: tenga en cuenta que debe realizar preguntas filtro al cliente o al CDS que le permitan verificar y ubicar el número de solicitud.

8.7 CONSULTA SOLICITUD POR CLIENTE

- 8.7.1 Si el cliente es crédito se puede realizar la consulta de la solicitud de aprovisionamiento de suministros, solicitando el código SER o NIT de la empresa cliente.
- 8.7.2 En el sistema puede seleccionar un rango de fecha, según la información validada con el cliente.
- 8.7.3 De la lista desplegable podrá seleccionar el filtro según la información indicada por el cliente. (código SER, NIT o nombre)

Consulta de solicitudes por cliente

Desde 02/23/2021 Hasta 02/23/2021

Nit
Nombre Cliente
Código SER

V 1.0.0

- 8.7.4 Al registrar el código SER y al dar clic en el botón de la lupa, registrará la información del cliente crédito, luego puede dar clic en el botón consultar.

Consulta de solicitudes por cliente

Desde 02/23/2021 Hasta 02/23/2021

Código SER SER11272

Cliente
Sucursal
Dependencia

Consultar Nueva Consulta

- 8.7.5 Automáticamente el sistema le arrojará información, de las diferentes solicitudes realizadas, recuerde dar clic en el botón detalle, para obtener más información de cada solicitud.

Consulta de solicitudes por cliente

Desde 02/23/2021 Hasta 02/23/2021

Código SER SER11272

Cliente
Sucursal
Dependencia

Consultar Nueva Consulta

FECHA SOLICITUD	NUMERO SOLICITUD	ESTADO	CUIAS REMISORIA	CUIAS SOLICITADAS	CUIAS APROBADAS	ASESOR	DETALLE
2/23/2021 9:03:17 AM	3245049	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 11:40:35 AM	3245287	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:16:22 PM	3245333	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:18:36 PM	3245335	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:21:24 PM	3245337	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:24:04 PM	3245344	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:26:35 PM	3245348	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:29:12 PM	3245349	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 12:35:29 PM	3245356	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
2/23/2021 2:38:24 PM	3245460	APROBADO		1	1	DIEGO ALEXANDERLEON MOYANO	DETALLE
	1						

- 8.7.6 Despues de dar clic en el botón detalle, tenga en cuenta la información del numeral 7.6.5

8.8 CONSULTA SOLICITUD POR PUNTO DE SERVICIO O DIVISIONES

- 8.8.1 Si se comunica el colaborador del Centro de Soluciones, necesitando información de su solicitud de provisionamiento de guías y no cuenta con el radicado; tenga en cuenta el siguiente paso a paso.
- 8.8.2 Dar clic en la opción de sismilenio Consulta solicitud por Pto servicio o divisiones, el sistema registrara la siguiente información para que la diligencie según la información brindada por el colaborador del CDS.
- 8.8.3 Recuerde seleccionar el rango de fechas, dar el check en punto de servicio, en ciudad puede colocar el nombre o el código de esta y el código del Centro de Soluciones.

- 8.8.4 Despues de registrar la información en el sistema, dar clic en el botón consultar.

- 8.8.5 El sistema automáticamente le arrojará la información de registro de solicitudes realizadas, según el rango de fechas seleccionado y datos del Centro de soluciones.

FECHA SOLICITUD	NUMERO SOLICITUD	ESTADO	CIU/A REMISORIA	GUÍAS SOLICITADAS	GUÍAS APROBADAS	ASESOR	DETALLE
2/12/2021 11:48:56 AM	3239154	APROBADO	11541595955	20000	19980	FERNANDORODRIGUEZ ALFONSO	DETALLE

- 8.8.6 Despues de dar clic en el botón detalle, tenga en cuenta la información del numeral 7.6.5

9. COTIZACIÓN

Objetivo

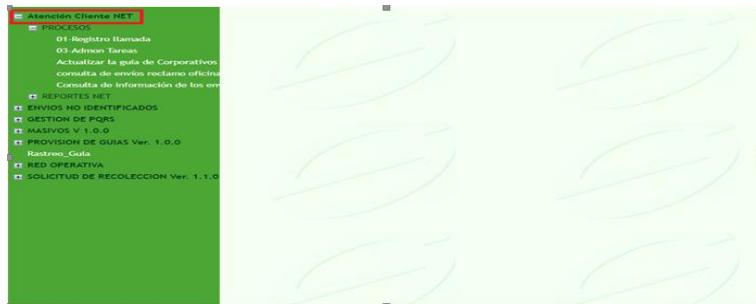
En la opción *Cotización*, puede consultar los valores aproximados de fletes correspondientes a los trayectos, tipo de servicio, forma de pago, diferentes productos, modo de transporte.

- 9.1 Ingrese al aplicativo de Sismilenio.

<http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso.>



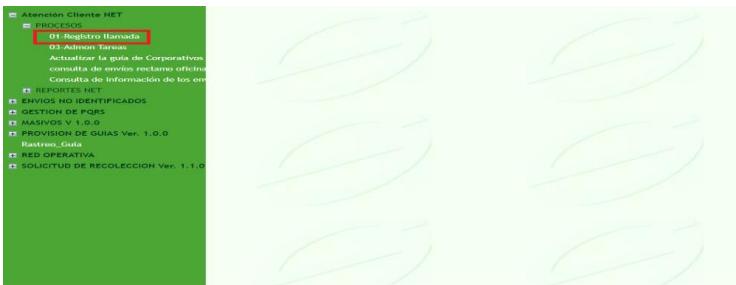
- 9.2 Dar clic en la opción Atención cliente NET.



- 9.3 Se da clic en el botón procesos.



9.4 Se da clic en el botón Registro de llamada.



9.5 Se da clic en el botón Inf. Adicional, en código del servicio se elige la opción COTIZADORES, para poder otorgar información al cliente de las cotizaciones que solicite, para continuar se da clic en adicionar.

	Rastreo	Inf. Adicional	Srv. Datos	PQRs	Tareas SDM	Obs/Contacto	Novedades	Tareas
Origen	LLAMADA TELEFONICA		Nro Llamada	53038797	Fecha	12/28/2020 3:23:25 PM		
INFORMACIÓN ADICIONAL								
Consulta por número de llamada						Consultar		
Código de servicio	COTIZADORES						Adicionar	

- 9.6 En esta opción podemos realizar las cotizaciones de todos los productos ofrecidos por la compañía, sus diferentes medios de pago, medios de transporte y su tiempo de entrega.
- 9.7 Elija el producto.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 15:40

Producto:	Selección	Sub producto:	Selección
-----------	-----------	---------------	-----------

Selección

- DOCUMENTO MASIVO
- DOCUMENTO UNITARIO
- EMPAQUE Y EMBALAJE SOBRE MEDIDAS
- MERCANCIA INDUSTRIAL
- MERCANCIA MULTIPLES PIEZAS
- MERCANCIA PREMIER
- MERCANCIA VALORES
- TIJA DE SEGURIDAD
- VULVA DE SEGURIDAD

- 9.8 Seleccione la ciudad origen del envío.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 16:17

Producto:	2 MERCANCIA PREMIER	Sub producto:	1 MERCANCIA PREMIER
-----------	---------------------	---------------	---------------------

Datos necesarios para la transacción

Ciudad de origen: Selección

Ciudad destino: Selección

Tempo de entrega: Largo

Forma de pago: Ancho

Medio de transporte: Alto

Peso físico: Valor declarado

Nueva

Lista de ciudades de origen:

- BUE NAVASITA (COR)
- BUE NUEVOS ARIES
- BUE NUEVOS ARIES
- BUE SACO
- BUE SUCU
- BUSALAGRANDA
- BURITACA
- BURITACA
- BUSBANZA
- CABEZON
- CABRERA
- CABUYARO
- CACABES
- CACHIRAY
- CAGUA
- CACOTA
- CAGUAN
- CAMPO
- CAZCERONIA

- 9.9 Seleccione la ciudad destino. (para donde va el envío)

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 16:17

Producto:	2 MERCANCIA PREMIER	Sub producto:	1 MERCANCIA PREMIER
-----------	---------------------	---------------	---------------------

Datos necesarios para la transacción

Ciudad de origen: Selección

Ciudad destino: Selección

Tempo de entrega: Largo

Forma de pago: Ancho

Medio de transporte:

Peso físico:

Lista de ciudades de destino:

- ABEJORRAL - ANTIOQUIA
- ABREGO - NORTE DE SANTANDER
- ABREGO - NORTE DE SANTANDER
- ACACIAS - MAGDALENA
- ACANDI - CHOCO
- ACAPULCO - SANTANDER
- ACEVEDO - HUILA
- ACHI - BOLIVAR
- AGUILAR - CUNDINAMARCA
- AGUA DE DIOS - CUNDINAMARCA
- AGUACHICA - CESAR
- AGUADA - SANTANDER
- AGUADA DE PAUL - ATLANTICO
- AGUADILLO - CALDAS
- AGUAS CLARAS - NORTE DE SANTANDER
- AGUAZUL - CASANARE
- AIPE - HUILA
- ALBAN - CUNDINAMARCA
- ALBAN - NARIÑO

9.10 Seleccione el tiempo de entrega.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 16:17

Producto: 2 MERCANCIA PREMIER Sub producto: 1 MERCANCIA PREMIER

Datos necesarios para la transacción

Ciudad de origen	Seleccione
Ciudad destino	Seleccione
Tiempo de entrega	1 NORMAL
Forma de pago	4 C.O.D.
Medio de transporte	2 HOY MISMO
Peso fisico	NORMAL YA MISMO

Largo
Ancho
Alto
Valor declarado

Nueva

9.11 Seleccione la forma de pago.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 16:17

Producto: 2 MERCANCIA PREMIER Sub producto: 1 MERCANCIA PREMIER

Datos necesarios para la transacción

Ciudad de origen	Seleccione
Ciudad destino	Seleccione
Tiempo de entrega	1 NORMAL
Forma de pago	4 C.O.D.
Medio de transporte	2 HOY MISMO
Peso fisico	CREDITO PREPAGO

Nueva

9.12 Seleccione el medio de transporte.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 16:17

Producto: 2 MERCANCIA PREMIER Sub producto: 1 MERCANCIA PREMIER

Datos necesarios para la transacción

Ciudad de origen	Seleccione
Ciudad destino	Seleccione
Tiempo de entrega	1 NORMAL
Forma de pago	4 C.O.D.
Medio de transporte	1 TERRESTRE
Peso fisico	AEREO FERREO FLUVIAL MARITIMO MULTIMODO TERRESTRE

Nueva

9.13 Diligencie en los espacios de peso físico en kilos, largo, ancho y alto en centímetros y valores declarado aproximado. Tenga en cuenta que si selecciona la forma de pago C.O.D, el valor declarado mínimo es de \$100.000 y recuerde que todos estos datos los debe suministrar el cliente.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 16:17

Producto:	2 MERCANCIA PREMIER	Sub producto:	1 MERCANCIA PREMIER
Datos necesarios para la transacción			
Ciudad de origen	Seleccione	Largo	
Ciudad destino	Seleccione	Ancho	
Tiempo de entrega	1 NORMAL	Alto	
Forma de pago	4 C.O.D.	Valor declarado	
Medio de transporte	1 TERRESTRE		
Peso físico			
<input type="button" value="Cotizar"/> <input type="button" value="Nueva"/>			

9.14 Luego de diligenciar todos los datos, puede dar clic en el botón cotizar.

COTIZADOR

FECHA ACTUAL 2020-12-28 17:07

Producto:	2 MERCANCIA PREMIER	Sub producto:	1 MERCANCIA PREMIER
Datos necesarios para la transacción			
Ciudad de origen	259 TENJO	Largo	10
Ciudad destino	28 CALI - VALLE	Ancho	10
Tiempo de entrega	1 NORMAL	Alto	10
Forma de pago	4 C.O.D.	Valor declarado	50000
Medio de transporte	1 TERRESTRE		
Peso físico	10		
<input type="button" value="Cotizar"/> <input type="button" value="Nueva"/>			

9.15 La información de la cotización aparecerá automáticamente en la parte superior y la información que se le remitirá al cliente será el valor del flete total.

Liquidación del producto

Tipo de trayecto	NACIONAL	Valor_tarifa_mercancias	681
Días_comerciales	1	Valor flete fijo total	22100
Peso a facturar	30	Tasa de sobreflete	1
Peso volumen	0	Valor sobre flete total	9700
		Valor flete total	31800
<input type="button" value="Modificar"/>			

10. APROVISIONAMIENTO DE INSUMOS

Objetivo

Por este medio se realiza la solicitud de Bolsas tipo Golden, Sticker Aéreo – Sticker Cero Horas y COD. Estos suministros no tienen valor.

- 10.1 **Clientes Crédito:** Si el cliente solicita el suministro a través de la línea de servicio al cliente, el asesor que reciba la comunicación debe diligenciar el formato a continuación, indicando tipo y cantidades a solicitar.
- 10.2 El asesor de la línea de servicio al cliente debe enviar la solicitud al correo del Back Office.
- 10.3 El Back Office realizará una consolidación de todas las solicitudes, luego se debe enviar al correo insumos.clientes@servientrega.com, indicando en el asunto “SOLICITUD DE SUMINISTROS CLIENTES”.
- 10.4 En caso de solicitar a través del asesor corporativo, gestor comercial, administrador In Company; el asesor de la línea deberá diligenciar el formato relacionado a continuación indicando cantidades y tipo de elementos a solicitar.
- 10.5 Una vez diligenciado el formulario se debe enviar al correo insumos.clientes@servientrega.com, indicando en el asunto “SOLICITUD DE SUMINISTROS CLIENTE (NOMBRE DEL CLIENTE)”.
- 10.6 El proceso encargado responderá en un lapso no mayor a 5 días, indicando el número de guía interna con la que se despacha el suministro.
- 10.7 CDS Directos: Deben solicitarlas a través de SAP, en caso de no contar con clave de acceso se la deben solicitar al supervisor.
- 10.8 CDS Indirectos: Canalizar con el supervisor de zona.



Nota: Para todos los productos la cantidad mínima a solicitar es 100 unidades.

De clic en el enlace para descargar --> [FORMATO SOLICITUD BOLSAS GOLDEN](#)

10. SOLICITUD DE RÓTULOS “DE – PARA”.

- 10.1. **Clientes Crédito** no aplica, ya que este cliente cuenta con otras herramientas para marcar la mercancía o documentos.
- 10.2. **Centros de Soluciones Directos** deben solicitarlas por sistema SAP (Código SUM1295) los primeros 5 días de cada mes, para ser entregados entre el 15 al 20 del mismo mes; si no tienen clave se la deben solicitar al supervisor del C.S.
- 10.3. **C.D.S. Indirectos**, reciben suministros a través de Kit mensual, o de siembra mensual; si después de la entrega mensual se acaban, se debe esperar a la siguiente entrega (No se toman solicitudes esporádicas). En su defecto canalizar a través del supervisor de zona.

ROTULO CON CAMPOS DE – PARA																																																									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">Fecha</td> <td style="width: 10%;">DD</td> <td style="width: 10%;">MM</td> <td style="width: 10%;">AAAA</td> <td style="width: 10%;">No. Guía</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">Contenido</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">REMITENTE</td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nombre:</td></tr> <tr><td>Cédula/NIT:</td></tr> <tr><td>Dirección:</td></tr> <tr><td>Teléfono:</td><td>Cel:</td></tr> <tr><td>Ciudad:</td></tr> <tr><td>E-mail:</td></tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">DESTINATARIO</td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nombre:</td></tr> <tr><td>Cédula/NIT:</td></tr> <tr><td>Dirección:</td></tr> <tr><td>Teléfono:</td><td>Cel:</td></tr> <tr><td>Ciudad:</td></tr> <tr><td>E-mail:</td></tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: right; font-size: small;">DG-MECE-MCNRTU-F-43</td> </tr> </table>	Fecha	DD	MM	AAAA	No. Guía		Contenido						REMITENTE						<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nombre:</td></tr> <tr><td>Cédula/NIT:</td></tr> <tr><td>Dirección:</td></tr> <tr><td>Teléfono:</td><td>Cel:</td></tr> <tr><td>Ciudad:</td></tr> <tr><td>E-mail:</td></tr> </table>						Nombre:	Cédula/NIT:	Dirección:	Teléfono:	Cel:	Ciudad:	E-mail:	DESTINATARIO						<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nombre:</td></tr> <tr><td>Cédula/NIT:</td></tr> <tr><td>Dirección:</td></tr> <tr><td>Teléfono:</td><td>Cel:</td></tr> <tr><td>Ciudad:</td></tr> <tr><td>E-mail:</td></tr> </table>						Nombre:	Cédula/NIT:	Dirección:	Teléfono:	Cel:	Ciudad:	E-mail:	DG-MECE-MCNRTU-F-43					
Fecha	DD	MM	AAAA	No. Guía																																																					
Contenido																																																									
REMITENTE																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nombre:</td></tr> <tr><td>Cédula/NIT:</td></tr> <tr><td>Dirección:</td></tr> <tr><td>Teléfono:</td><td>Cel:</td></tr> <tr><td>Ciudad:</td></tr> <tr><td>E-mail:</td></tr> </table>						Nombre:	Cédula/NIT:	Dirección:	Teléfono:	Cel:	Ciudad:	E-mail:																																													
Nombre:																																																									
Cédula/NIT:																																																									
Dirección:																																																									
Teléfono:	Cel:																																																								
Ciudad:																																																									
E-mail:																																																									
DESTINATARIO																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nombre:</td></tr> <tr><td>Cédula/NIT:</td></tr> <tr><td>Dirección:</td></tr> <tr><td>Teléfono:</td><td>Cel:</td></tr> <tr><td>Ciudad:</td></tr> <tr><td>E-mail:</td></tr> </table>						Nombre:	Cédula/NIT:	Dirección:	Teléfono:	Cel:	Ciudad:	E-mail:																																													
Nombre:																																																									
Cédula/NIT:																																																									
Dirección:																																																									
Teléfono:	Cel:																																																								
Ciudad:																																																									
E-mail:																																																									
DG-MECE-MCNRTU-F-43																																																									

| **Como se pega un rotulos en la caja** | |
| | |

Nota: Cantidad Mínimo 100 unidades por cada tipo de Rótulos

11. SOLICITUD DE BOLSAS DE SEGURIDAD

11.1. Cliente Crédito

Debe solicitar a través del Asesor Corporativo, Gestor Comercial, Administrador In Company o Facilitador Comercial, bajo los siguientes datos:

NOMBRE EMPRESA	
NOMBRE DEL SOLICITANTE	
CODSER	
DIRECCION	
TELEFONO	
CIUDAD	
PRODUCTO Y TAMAÑO	Bolsas De Seguridad (TAMAÑO)
CANTIDAD	

11.1.1. Se debe enviar esta información al correo

soluciones.packing@servientrega.com, en el cuerpo del correo, sin datos adjuntos.

11.2 Los C.D.S Directos:

Deben solicitarlas a través de SAP, en caso de no contar con clave de acceso se la deben solicitar al supervisor.

11.3 C.D.S Indirectos:

validar las tarifas en el “INSTRUCTIVO PARA LA COMPRA DE MATERIAL DE EMPAQUE Y EMBALAJE CDS INDIRECTOS”, suministrado por los supervisores de zona.



Nota: El procedimiento para las solicitudes y despacho de material de empaque & embalaje: (bolsas de seguridad, Sobreporte, Sticker de Logistica para cobro, Sticker

Delicado y cajas) deben ser dirigidas al correo de soluciones.packing@servientrega.com bajo el formato indicado en el numeral **11.**
SOLICITUD DE BOLSAS DE SEGURIDAD.

12. SOLICITUD DE SOBRES SOBREPORTE Y CAJA PORTE

12.1. Clientes Crédito:

Si el cliente solicita el suministro a través de la línea de servicio al cliente, el asesor que recibe la comunicación debe diligenciar el formato a continuación, indicando tipo y cantidades a solicitar.

COD SER:	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	
CIUDAD:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
PRODUCTO:	
CANTIDAD:	
TAMAÑO (OFICIO-CARTA):	
OBSERVACIONES:	Su colaboración con la solicitud de Sobreportes para el cliente

12.1.1. El asesor de la línea de servicio al cliente debe enviar la solicitud al correo del Back Office.

12.1.2. El Back Office realizará una consolidación de todas las solicitudes, luego se debe enviar al correo soluciones.packing@servientrega.com indicando en el asunto “SOLICITUD DE SUMINISTROS CLIENTES”.

12.1.3. En caso de solicitar a través del asesor corporativo, Gestor Comercial, Administrador In Company o Facilitador Comercial, deberá diligenciar el formato relacionado y enviar al correo soluciones.packing@servientrega.com.

12.1.4. El proceso encargado responderá en un lapso no mayor a 5 días, indicando el número de guía interna con la que se despacha el suministro.

12.2 CDS Directos:

Deben solicitarlas a través de SAP, en caso de no contar con clave de acceso se la deben solicitar al supervisor.

12.3 CDS Indirectos:

No prestan este servicio.

Sobreporte Normal y Grande	
 	<p>Sobreporte Normal y Grande Tamaño estándar Carta (31.26 X 33.9 cm) Tamaño Grande (Extra-Oficio: 35.5 X 28 CM) Cajaporte Cajas en cartón micro corrugado identificados con la imagen corporativa de Servientrega. Dimensiones: alto 5 cm, largo 15 cm y ancho 22 cm</p>

Nota: EL procedimiento para las solicitudes y despacho de material de empaque & embalaje :(bolsas de seguridad, Sobreporte, Sticker de Logistica para cobro, Sticker Delicado y cajas) deben ser dirigidas al correo de

soluciones.packing@servientrega.com bajo el formato indicado en el numeral **12.**

SOLICITUD DE SOBRES SOBREPORTE Y CAJA PORTE. La cantidad mínima para solicitar es de 50 unidades.

13. SOLICITUD STICKER DELICADO

13.1. Clientes Crédito:

Si el cliente solicita el suministro a través de la línea de servicio al cliente, el asesor que recibe la interacción debe diligenciar el formato a continuación, indicando tipo y cantidades a solicitar.

COD SER / CODIGO C.D.S.	
NOMBRE PUNTO DE SERVICIO O EMPRESA:	
CIUDAD:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
PRODUCTO:	Sticker Delicado
CANTIDAD POR SOLICITAR:	

13.1.1. El asesor de la línea de servicio al cliente debe enviar la solicitud al correo del Back Office.

13.1.2. El Back Office realizará una consolidación de todas las solicitudes, luego se debe enviar al correo **soluciones.packing@servientrega.com** indicando en el asunto “SOLICITUD DE SUMINISTROS CLIENTES”.

13.1.3. En caso de solicitar a través del asesor corporativo, Gestor Comercial, Administrador In Company o Facilitador Comercial, deberá diligenciar el formato relacionado y enviar al correo **soluciones.packing@servientrega.com**.

13.1.4. El proceso encargado responderá en un lapso no mayor a 5 días, indicando el número de guía interna con la que se despacha el suministro.

13.2 CDS Directos:

Deben solicitarlas a través de SAP, en caso de no contar con clave de acceso se la deben solicitar al supervisor.

13.3 CDS Indirectos:

Este suministro llega en el Kit mensual, en caso de no recibir a través del kit validar con el supervisor de zona.



Nota: El procedimiento para las solicitudes y despacho de material de empaque & embalaje :(bolsas de seguridad, Sobreporte, Sticker de Logistica para cobro, Sticker Delicado y cajas) deben ser dirigidas al correo de

soluciones.packing@servientrega.com bajo el formato indicado en el numeral **13. SOLICITUD STICKER DELICADO.**

14. SOLICITUD DE BOLSAS PARA GUÍAS

14.1. CLIENTES CRÉDITO:

Si el cliente solicita el suministro a través de la línea de servicio al cliente, el asesor que reciba la comunicación debe diligenciar el formato a continuación, indicando tipo y cantidades a solicitar.

14.1.1. El asesor de la línea de servicio al cliente debe enviar la solicitud al correo del Back Office.

14.1.2. El Back Office realizará una consolidación de todas las solicitudes, luego se debe enviar al correo alfonso.rodriguez@servientrega.com indicando en el asunto "SOLICITUD DE SUMINISTROS CLIENTES".

14.1.3. En caso de solicitar a través del asesor corporativo, Gestor Comercial, Administrador In Company o Facilitador Comercial, deberá diligenciar el formato relacionado y enviar al correo alfonso.rodriguez@servientrega.com.

14.1.4. El proceso encargado responderá en un lapso no mayor a 5 días, indicando el número de guía interna con la que se despacha el suministro.

14.2 CDS DIRECTOS E INDIRECTOS:

Se debe solicitar a través de la línea de servicio al cliente, realizando los pasos indicados en el numeral **14. SOLICITUD DE BOLSAS PARA GUÍAS**.

¿Cuáles son los suministros?		
Tipo	Descripción	Referencia
Rollos	Sticker 10*12 y 10*17 para sisclinet 10*21 (Clientes Credito).	Aplica para guías Sticker Virtual
Resmas	Papel troquelado	Aplica para guías Virtual Bond
Cintas	Tóner para impresora	Zebra



Nota: Las solicitudes correspondientes a rango de guías, bolsas adhesivas, papel troquelado, Rollos Sticker, cinta zebra se remiten a alfonso.rodriguez@servientrega.com. Cantidad mínima a solicitar 100 unidades.

De clic en el enlace para descarga --> [FORMATO SOLICITUD DE SUMINISTROS](#)

15. Recolección de insumos que los clientes Corporativos no han solicitado.

15.1. En vista de que se han incrementado las solicitudes de clientes crédito donde requieren no cobro de guías por movilización de insumos que no han solicitado, agradecemos tener en cuenta el procedimiento correcto para estas situaciones:

- 15.1.1. Validar con el cliente cual es el número de guía interna con el cual llegaron los insumos.
 - 15.1.2. Revisar que efectivamente el cliente nunca haya solicitado los insumos. De lo contrario responder la solicitud con los argumentos encontrados.
 - 15.1.3. Luego del paso anterior generar tarea a la guía interna solicitando recuperación de la caja por causal *entrega equivocada*.
 - 15.1.4. Remitir correo de recomendación al proceso logístico solicitando dar prioridad a la tarea.
 - 15.1.5. Indicar al cliente Corporativo que no debe destapar la caja, en caso de que lo haya realizado para revisar contenido no deba utilizar dichos insumos, cerrar y asegurar con cinta.
 - 15.1.6. Indicar al cliente que debe generar un memorando y pegar a la caja de manera visible bajo los siguientes datos de destino con el fin de que el auxiliar de recolecciones pueda identificar que es una recolección por entrega equivocada:
 - a. **Destinatario:** Fernando Rodríguez Alfonso y/o Sandra Patricia González Bernal
 - b. **Dirección:** Dirección General | CL 6 # 34a-11 Nave 5 | Bogotá, Colombia.
 - c. **Contacto:** Telefono: (57+1) 7700410 Ext.: 110434 | Cel.: 316 2801133

d. **Asunto: Recuperación por entrega equivocada de insumos.**

- 15.2. En caso de que el cliente no cuente con la guía original, el asesor corporativo debe contactarse con los encargados de insumos y reportar la novedad, en este reporte indicar dirección, razón social, Nit, código SER del cliente que recibió los insumos no solicitados.
- 15.2.1. En caso tal de que el proceso de insumos no genere la recolección, se debe establecer contacto con los encargados de recolecciones y solicitar apoyo, luego generar solicitud de recolección indicando en observaciones “*recuperación por entrega incorrecta, favor devolver a Insumos Dg.*”, de igual manera remitir correo al proceso de recolecciones con la recomendación.
- 15.2.2. Garantizar con el cliente que se aplique lo estipulado en el **punto 6 (memorando visible)**.

NOTA: Es obligación del asesor hacer seguimiento hasta que la novedad quede solucionada y los insumos sean entregados nuevamente a la bodega de Dg., de lo contrario la falta de aseguramiento y gestión es considerada como afectación crítica.

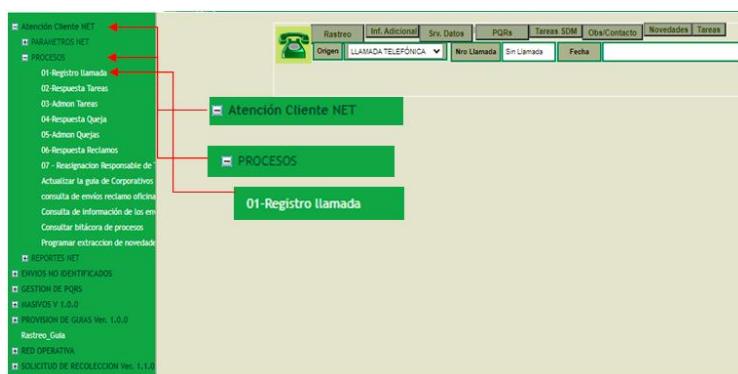
Importante: En caso de que el cliente movilice los insumos con guías de ellos, estas generarán cobro normal. A partir de la fecha no se dará aval para las solicitudes de “no cobro” por guías movilizadas bajo esta causística.

16. SOLICITUD DE INFORMACIÓN (DIRECCIÓN, TELÉFONOS, HORARIOS CDS DIRECTOS E INDIRECTOS)

- 16.1. Se ingresa al aplicativo de Sismilenio, con el usuario y contraseña asignado <http://apps.servientrega.com/SismilenioNET/Ingreso>.



16.2. Ingresar al módulo Atención cliente NET, dar clic en Procesos y luego en Registro de llamada



16.3. Dar clic en Información Adicional



- 16.4. En *Código de servicio* buscar PUNTOS DE SERVICIO, dar clic en Adicionar, donde se abrirá una nueva ventana del portal Web www.servientrega.com



- 16.5. Buscar en la portal Web, nuestra red, dar clic en *Conoce nuestra cobertura*



- 16.6. En la herramienta de *Nuestra red*, en la opcion donde registra Ciudad de recogida, puede ubicar la ciudad de su interes.



The screenshot shows the 'Nuestra Red' section of the website. On the left, there's a sidebar with options like 'RASTREO DE ENVÍOS', 'COTIZA TUS ENVÍOS', 'SOLICITUD DE RECOLECCIÓN', 'CONSULTA TU FACTURA', 'TARIFAS', and 'NUESTRA RED'. Under 'NUESTRA RED', there are links for 'DESTINOS Y TRAYECTOS', 'RECUPERAR CONTRASEÑA', 'RETAIL WEB', and 'SISCLINET'. The main area is titled 'NUESTRA RED' and has a search bar for 'Ciudad de Recogida'. Below it is a map of Bogota with several collection point icons. A green callout bubble with the text 'CDS' is placed over one of the icons on the map.

- 16.7. En el mapa, puede ubicar el CDS más cercano, dar clic sobre y sobre este mismo registrara la informacion (dirección, horarios, telefonos)

The screenshot shows a detailed view of a collection point. At the top, it says 'SAN ANDRESITO 38'. Below that is a phone number '3700597 - 5967121'. Then there are two time ranges: 'Lu-Vi 9:00am - 18:00pm' and 'Sa 9:00am - 12:00pm'. At the bottom, the address is listed as 'CRA 38 # 9 - 63 C.C BAHIA L 104, BOGOTA - CUNDINAMARCA'.

17. TRATAMIENTO PARA CLIENTES DE ESPECIALES

Gestión que se realiza a clientes de trato especial como: empresas aliadas, clientes con actividades promocionales y convenios institucionales.

- Mercado Libre
- Yanbal
- Lino
- Falabella
- Dafitti

Comentado [JM3]: Realizar actualización del trato al cliente Dafitti/Bigfoot

16.1.1 Es pertinente que la persona que reciba la consulta y/o requerimiento del cliente destinatario (comprador) o remitente (vendedor), recuerde que el único proceso que puede realizar es el de brindar información respecto al estado del envío.

17.1.1. Si el cliente destinatario (comprador) o remitente (vendedor), solicita hacer algún cambio de dirección, origen y/o destino; la persona que esta con la interacción debe asesorar al usuario indicándole que estos procesos debe hacerlos directamente con la empresa a quien corresponde él envío.

Comentado [JMM4]: Aclarar si es posible que el cliente destinatario de los envíos crédito pueden solicitud para R.O

17.2. ENVÍOS DE SERVIENTREGA INTERNACIONAL

17.2.1. Si el cliente informa que le realizaron el envío desde alguno de los siguientes países, debe realizar la consulta con el mismo, verificando si cuenta con la guía nacionalizada (guía con la que ingresa el producto a Colombia)

- Miami
- Panamá
- Perú
- Ecuador
- Venezuela

17.2.2. Si el cliente cuenta con la guía, puede realizar la trazabilidad del envío. Tenga en cuenta el numeral 2 de TRAZABILIDAD.

17.2.3. Para realizar algún tipo de gestión, radicación de solicitudes de los envíos internacionales, debe dirigir al usuario a la línea de servicio al cliente de Servientrega internacional (2916300 – 2916320).

17.2.4. En dado caso que el cliente informe que el envío es de otro país recuerde hacer la consulta respecto a la guía nacionalizada.

17.2.5. Si el cliente informa que no cuenta con el número de guía, invítelo a realizar la consulta con el remitente, con el fin de que pueda verificar con la empresa internacional el número de guía nacionalizada con la que está transportando su envío.

18. ALIADAS DE SERVENTREGA.

La compañía cuenta con empresas aliadas brindando soluciones integrales:

- Grupo Sinergia.

ALIADAS DE SERVENTREGA		
NOMBRE ALIADA	DIRECCIÓN	TELEFONOS/CORREOS
AEROFAST	Carrera 38 #11-67	5657070
AEROMENSAJERIA	Carrera 32a #15-80	7428233 EXT: 106
AMERICA LOGISTIC	Carrera 69F #17-45 Fontibon	7437979
COMSERVI	Carrera 34 #3-41	3705008
EFACTY	Calle 96 #12-55	6510101/6341900
GLOBAL MANAGEMENT	Carrera 38a #25A-69	6463146 EXT 110616/110661
IMPRECOL LTDA	Avenida Calle 3#31D-55	3603623/2370948
INTERNACIONAL	Calle 64 #89A-83 Alamos	2916300/2916320
MANDDE	Carrera 97 #24C-23	415 9181/694 5813
MUJERES DE ÉXITO	Carrera 30 #90-06	6115024/5028
SERVITEL	Carrera 38a #25A-69	7052020 EXT 108043
TIMON	Avenida Boyaca #21-91	2238363/ notificaciones@timon.com.co
TOTAL SEGUROS	Carrera 13A #97-54	6210020

19. Radicación de PQR'S

Canales de recepción de PQR

Aplica para requerimientos de PQR'S con guía y sin guía, el cliente tiene las siguientes formas y canales de atención para radicar su PQR:

- **VERBAL:** Línea telefónica de atención al cliente, ubicados en Cabeceras de regional, bajo los horarios de atención establecidos, información disponible en la página www.servientrega.com.
- **PRESENCIAL:** Centro de Atencion Personalizado ubicado en las oficinas principales de cada Regional (Atención Cliente Personalizado).
- **ESCRITO:** Cartas dirigidas a Servicio al Cliente, radicados en físico en el Centro de Memoria Institucional.
- **CORREO ELECTRONICO:** A través de los asesores corporativos, facilitadores comerciales e Incompany, también habilitado para cliente retail el correo electrónico servicioalcliente@servientrega.com
- **VIRTUAL:** Por medio de la página web www.servientrega.com

Requisitos antes de radicar la PQR

- Tener en cuenta la trazabilidad del envío.
- De ser necesario que cuente con una tarea con respuesta acorde a la solicitud.
- Si es un asesor corporativo e Incompany realizar una investigación previa antes de enviar el correo con formato establecido a svcvalidacion.pqr@servientrega.com para confirmar si es pertinente o no la PQR.
- Si es una filial dirigirse al facilitador comercial para la instauración de la PQR.

19.1. CHECK LIST PARA RADICACIÓN DE PQR

CASUALES	Avería	Explicación(s) breve(s)	Incomplejidad en tiempo de entrega	Pérdida	Gastos Excesos	No Conformidad (programa de control de calidad corporativo)	Riesgo o Posible inconveniente reportado	Decisiones en conexión al aviso	Protocolos y/o sistemas que han sido establecidos y validados
Si no se ha realizado	Cuando el cliente presenta algún problema durante su proceso logístico y no lo explica al destinatario	El todo viene demolido por el cliente, ya que no corresponde al número de piezas que se le han solicitado o el paquete ha llegado dañado.	El cuando llega de una entrega que no cumple con las expectativas del cliente, como la cantidad de envíos o la calidad de los mismos.	Existe algún riesgo que impide la ejecución de la actividad dentro de la logística.	Todavía quedan por volver a enviar o en modo de transporte dentro de la actividad de logística.	Es la oportunidad o ventaja que existe para la empresa en el desarrollo de la actividad dentro de la logística.	Si es un servicio relacionado muy utilizado dentro de las actividades administrativas, para saber qué tipo de riesgo que tiene la actividad de logística y a base en ello, revisar o reformar la actividad de logística, para que no existan riesgos de operaciones o un rebrote de operación.	Con motivo de aplicación	Sin motivo de aplicación
Permitir que el cliente cuente con entrega en tienda, el que presente algún inconveniente debe ser comprendido y resuelto	✓	✓							
El aviso debe informar las razones para la reposición de la actividad de operación							✓	✓	
El cliente debe informar si requiere motivo de operación							✓		
Permitir que el cliente cuente con entrega vertical			✓						
Tener en cuenta que el aviso debe informar las razones para la reposición de la actividad de operación (origen - destino)		✓							
Verificar que cuente con tarjeta estacionamiento para el personal de operación y no solo con el del servicio				✓					
Se debe indicar las características de los envíos y la actividad de operación, así como la cantidad, origen - destino y empresas que realizan la actividad de operación, así como el tipo de actividad de operación, así como el tipo de actividad de operación.	✓	✓	✓	✓					
Suscribir la información de la avería y con los datos de contacto, así como el hogar al que pertenece		✓							
El aviso debe estar reportado en el sistema				✓					
Si el cliente presenta inconvenientes que la respuesta a su queja deberá reportarlos a la actividad de operación del vehículo dedicado a lo que requiere					✓	✓	✓	✓	
La PQR debe estar cerrada, con respuesta y comentarios					✓	✓	✓	✓	

19.1.1. Script de Validación PQR

El Script de Validación PQR, le provee a un agente los siguientes servicios:

- Detalles de la interacción
 - Tipo de interacción (voz, chat, email, etc).
 - Estado de la interacción (Conectada, desconectada, hold, etc).
 - Nombre de la cola a donde ingresa la interacción.
 - Teléfono del cliente (para interacciones de voz).
- Tickets (sección para abrir Be Aware).
 - Teléfono, email, nombre o documento del cliente (criterio de búsqueda de tickets para Be Aware o generación de un nuevo ticket).
- Encuesta (sección para transferir una interacción hacia la encuesta de voz)
 - Número de Guía (campo requerido para almacenar en la base de datos de la encuesta)
 - Regional (lista que le permite a un agente seleccionar una regional. Este campo es requerido para almacenar en la base de datos de la encuesta)
 - Lista de regionales:
 - Antioquia
 - Bogotá
 - Boyacá
 - Oriente
 - Occidente
 - Centro
 - Eje Cafetero
 - Sur
 - Norte
 - Llanos

19.1.2. Validación PQR (sección para transferir hacia Validación PQR, con unos criterios previos que el agente debe seleccionar para poder realizar dicha transferencia).

19.1.3. Mockups Script Validación PQR, a continuación, se incluyen algunos mockups del script:

19.1.3.1. Vista principal

Detalles de la interacción

Detalles de la interacción

Tipo de interacción:	[Interaction Type]
Estado de la interacción:	[Interaction State]
Nombre de la cola:	[Queue Name]
Teléfono del cliente:	[Customer Formatted Number]
Detalles de la interacción	
Teléfono, email, nombre o documento: <input type="text"/> [Customer Formatted Num] <input type="button" value="Crear o consultar tickets"/>	
Tickets	
No. de guía: <input type="text"/>	
Regional: <input type="button" value="Seleccione una regional"/> <input type="button" value="Transferir a Encuesta"/>	
Encuesta	
Validación PQRS: <input type="button" value="Transferir a PQRS"/>	
PQR	

Versión: 2.0

19.1.3.2. Vista principal con comentarios

Detalles de la interacción

Detalles de la interacción

Tipo de interacción:	[Interaction Type]	Espacio para información general de la interacción
Estado de la interacción:	[Interaction State]	
Nombre de la cola:	[Queue Name]	
Teléfono del cliente:	[Customer Formatted Number]	
Detalles de la interacción		
Teléfono, email, nombre o documento: <input type="text"/>		<input type="button" value="Crear o consultar tickets"/> <small>Criterio para buscar en BeAware ↑ Botón para abrir BeAware ↑</small>
Tickets		
No. de guía: <input type="text"/>		Escribir el número de guía
Regional: <input type="button" value="Seleccione una regional"/>		<input type="button" value="Transferir a Encuesta"/> <small>Seleccionar una regional ↑ Es obligatorio escribir el número de guía y seleccionar una regional para habilitar este botón</small>
Encuesta		
Validación PQRS: <input type="button" value="Transferir a PQRS"/>		Espacio para transferencia hacia Validación PQRS
PQR		<small>Botón para abrir la pestaña de validación PQRS</small>

19.1.3.3. Vista principal con la lista de regionales desplegada

Estado de la interacción: [Interaction State]

Nombre de la cola: [Queue Name]

Teléfono del cliente: [Customer Formatted Number]

Detalles de la interacción

Teléfono, email, nombre o documento: [Customer Formatted Num] Crear o consultar tickets

Tickets

No. de guía:

Regional: Selecione una regional ▾ Transferir a Encuesta

- Selecione una regional
- Antioquia
- Bogotá**
- Boyacá
- Bucaramanga
- Cali
- Centro
- Eje Cafetero
- Neiva
- Norte
- Villavicencio

Encuesta

Validación PQRS:

PQR

Versión: 2.0

19.1.3.4. Vista de Validación PQR

Transferir a PQRS

Siniestro Externo ▾

Se debe indicar las características físicas internas (contenido, marca, cantidad, entre otros) y externas (empaque, rotulación, etiqueta, embalaje, entre otros) del envío, si esto no es posible radicar una PQR.

El siniestro debe estar reportado en el sistema.

Transferir a PQRS

Validación PQRS

Versión: 2.0

19.1.3.5. Vista de Validación PQR con comentarios

Vista de validación de PQR

Recurso de Reposición (Con subsidio de apelación)

Lista para seleccionar una causal

El asesor debe informar las diferencias entre el recurso de reposición con y sin subsidio de apelación.

El cliente debe manifestar si requiere subsidio de apelación.

Si el cliente presenta inconformidad con la respuesta a su queja deberá expresarlo mediante carta o correo oficial, indicando lo que requiere.

La PQR debe estar cerrada, con respuesta y correspondencia.

Transferir a PQRS Botón para realizar la transferencia a Validación PQRS
(Se habilita solo cuando se marquen todas las casillas de selección)

Botón para regresar a la vista principal

Validación PQRS

En esta sección aparecen todos los criterios, una vez seleccionada una causal de la lista.

19.1.3.6. Colas que usan el script de Validación PQR

19.1.3.7. Mockups Script General

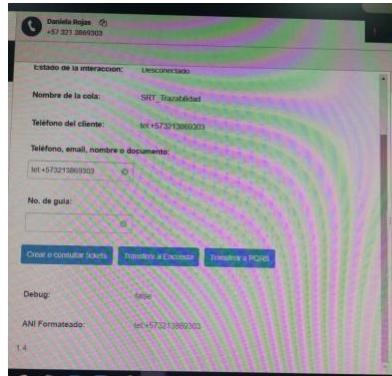
A continuación, se listan las colas que usan el script de Validación PQR

- SRT_Aprovisionamiento
- SRT_Información
- SRT_PQR
- SRT_Recolección
- SRT_Trazabilidad

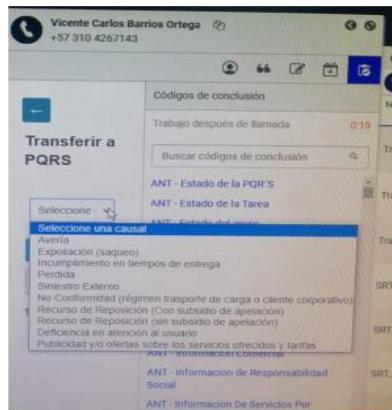
19.1.4. Tips para transferencia a Validación de PQR

Al generar las transferencias al proceso de validación de PQR, tener en cuenta que para las mismas se debe relacionar las siguientes actividades:

- Realizar un análisis al servicio, identificando el Check List de validación de PQR.
- Revisar en el Script de transferencia la selección de la opción *Transferencia a PQR* y dar clic en esta opción



- Dentro del menú de selección que aparece, seleccionar la opción de la PQR correspondiente.



- Al seleccionar la opción correspondiente se despliega el mismo Check List para garantizar que se haya tenido en cuenta toda la información, si no están todos los campos seleccionados no permitirá la transferencia.
- Informar al cliente que se realizara la transferencia al proceso de radicación de PQR, quienes le informaran el radicado del caso y le solicitaran información esencial para la radicación, que por favor espere un momento en línea.
- La transferencia es consultada, por lo que el agente debe informar al personal de validación de PQR todos los apartes del caso como lo son, *cliente que se comunica, numero de la guía, recolección o solicitud causante de la inconformidad del cliente, acciones ya realizadas (tareas, correos de recomendación, etc.)*; el personal de validación confirmara que exista el Chek List completo y aprobara la transferencia,

en dado caso que no se encuentren gestiones, rechazara la transferencia y el asesor realizara las acciones faltantes.

18.2. PASOS PARA GENERAR UNA PQR CON GUÍA

- 18.2.1. Se ingresa a Sismilenio, módulo *atención clientes net*, elige la opción *Procesos - Registro de llamada*, selecciona el campo *Rastreo*

18.2.2. Se da clic en *Rastreo*, se coloca el número de guía en el campo *Guía No:* y selecciona opción *Buscar*.

Bienvenido (a)
OLGA MARINA SILVA NEVAN
9403 - ATENCIÓN CLIENTE
OCULTAR CLAVE INICIO Opciones Ayuda Salir

Servicio Cliente NET
 PROCESOS
 El Registro Llamada
 El Admin Términos
 Actualizar la pila de Corporativos
 Consulta de envío rectángulo oficina
 Consulta de información de los envíos
 REPARTOS NET
 CONFIRMACIONES NET
 IMPRESORAS SATELITE
 ENVÍOS NO IDENTIFICADOS
 GESTIÓN DE PORS
 REPARTOS Y 1.0.0
 PROCESAMIENTO DE ENVIOS WEB
 PROVISION DE GUÍAS Ver. 1.0.0
 Rastreo_Guía
 RED OPERATIVA
 Consulta Documento Reclamo
 Sistema Ingresos ServicioRenta
 VALIJETARIO DE RECOLECCIÓN Ver. 1.1.4

 Receptor

OPCIONES DE BUSQUEDA
 Nombre de guía Oficina Oficina Oficina Oficina Oficina Interna Punto de Servicio Orden de Servicio

NÚMERO DE GUÍA

- 18.2.3. Se verifica la guía y de acuerdo con la trazabilidad, se debe validar cada una de las condiciones establecidas en el *check list de PQR*. Tenga en cuenta el numeral 18.1 CHECK LIST PARA RADICACIÓN DE PQR

18.2.4. Al dar clic en la opción PQRs se despliega una página emergente con el formulario trámite de PQR en el cual se relacionan preguntas filtro sobre el solicitante de la PQR, (Remitente, Destinatarios, Tercero).

18.2.5. Se ingresa el número de guía y se escoge el tipo de PQR

- **Tipos de PQR:**

- Cumplimiento de una orden de la sic
- Protección de datos personales
- Petición
- Queja
- Solicitud de indemnización

18.2.6. Se elige el *tipo de solicitud* según aplique de acuerdo con el *tipo de PQR*.

- Tipo de Solicitud
- Avería
- Expoliación
- Incumplimiento en tiempo de entrega
- Incumplimiento reexpedición
- Perdida
- Siniestro externo

18.2.7. Posteriormente registrar el detalle de la PQR, en este espacio se debe describir toda la información relevante que permita realizar una investigación concreta, rápida y oportuna.

TRAMITE DE PQR

Número de guía: 9125474980 | Rastreo del envío

Peso del envío: 3,00 Kilo(s)

Tipo de PQR: QUEJA

Tipo de solicitud: AVERIA

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos: [Adjuntar Archivo]

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo de identificación: --Seleccione el tipo de identificación--

Nro. de identificación: 12910643

Nombre de la empresa:

Nombres y apellidos: SANDRA MORFFE

Dirección: CUQUITA

Teléfono: 4247088728

18.2.8. En el campo *Información para la notificación de respuesta*, se deben indicar los datos de la empresa o persona que está generando la reclamación, bajo estos mismos datos se enviará la respuesta.

Nota: Todos los campos son obligatorios y deben ser validados y confirmados con el cliente durante el proceso de radicación.

Número de guía: 9125474980 | Rastreo del envío

Peso del envío: 3,00 Kilo(s)

Tipo de PQR: QUEJA

Tipo de solicitud: AVERIA

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos: [Adjuntar Archivo]

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo de identificación: --Seleccione el tipo de identificación--

CEDULA DE CIDADANIA
CEDULA DE EXTRANJERIA
NIT
PASAPORTE
REGISTRO CIVIL
TARjeta DE IDENTIDAD

Nro. de identificación: 12910643

Nombre de la empresa:

Nombres y apellidos: SANDRA MORFFE

Dirección: CUQUITA

Teléfono: 4247088728

Ciudad Cliente: CUCUTA - NORTE DE SANTANDER

Correo electrónico:

18.2.9. En el campo *tipo de notificación* se despliegan dos opciones para enviar la respuesta: E-mail o mensajería expresa (carta).

Teléfono: 4247088728

Ciudad Cliente: E-MAIL

Correo electrónico: MENSAJERIA EXPRESA

Tipo de Notificación: E-MAIL

Origen del Servicio: -- Seleccione el origen del servicio --

Causal de la PQR: -- Seleccione la causal de la PQR --

18.2.10. En el campo *Origen del servicio*, se elige el medio por el cual se recibió la PQR.

Nombre de la empresa:
Nombres y apellidos:
Dirección:
Teléfono:
Ciudad Cliente:
Correo electrónico:
Tipo de Notificación:
Origen del Servicio:
Causal de la PQR:

-- Seleccione el origen del servicio --
CARTA
CHAT
CORREO ELECTRÓNICO
INTERNET
LLAMADA SALIENTE
LLAMADA TELEFÓNICA
PERSONALIZADO
-- Seleccione el origen del servicio --
-- Seleccione la causal de la PQR --

18.2.11. El campo Causal de la PQR hace referencia a la razón principal de la reclamación.

- Envíos retenidos por descuido en bodegas
- Masivo incompleto
- Saqueo
- Devolución injustificada
- Mal diligenciamiento de la guía
- Incumplimiento tiempo de entrega
- Siniestro externo
- Envíos retenidos por la DIAN-FOLPA

Identificación:
Número:
Ciudad Cliente:
Código Alfanumérico:
Tipo de Notificación:
Origen del Servicio:
Causal de la PQR:

4247088728
CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
-- Seleccione la causal de la PQR --
AVERÍA
ENVIÓ NO CUMPLE CONDICIONES DE EMPAQUE
-- Seleccione la causal de la PQR --

18.3. En el campo *Gestión a Realizar* se deben indicar las solicitudes y pretensiones del cliente y toda la información relevante de manera clara y concisa que permita realizar una investigación concreta, rápida y oportuna para darle respuesta al cliente de manera efectiva cumpliendo con los términos establecidos en la ley.

Origen del Servicio:
Causal de la PQR:
Gestión a realizar:
Ciudad que investigará:

-- Seleccione el origen del servicio --
-- Seleccione la causal de la PQR --
Se confirma lo que el cliente requiere de Servientrega, como Ejemplo cambiar, corregir, indemnizar etc.
MEDELLIN (ANTIOQUIA)

18.3.1. El campo *Ciudad que investigara la PQR* por defecto el sistema asignará la última ciudad donde se haya generado el último movimiento físico. Sin embargo, también es posible modificar de acuerdo con el criterio del usuario creador de la PQR.

18.3.2. Para finalizar el registro se debe autenticar el campo *código de seguridad* y elegir la opción *guardar* que arrojará el número del CUN con el cual se hará seguimiento y respuesta al cliente.

The screenshot shows a user interface for managing a complaint (PQR). On the left, there's a sidebar with 'Gestión a realizar' and a main panel with 'Ciudad que Investigará' set to 'MEDELLÍN (ANTIOQUIA)'. In the center, a red box highlights the 'Código de seguridad' field containing 'VTYQ4'. Below it, another red box highlights the 'Ingresar el código de seguridad:' input field with the same value 'VTYQ4'. At the bottom, two buttons are shown: 'Nuevo' (green) and 'Guardar' (red), with 'Guardar' being the one highlighted by the red box. A small note at the top right says 'Se confirma lo que el cliente requiere de Servientrega, como Ejemplo cambiar., corregir., indemnizar etc.' Version 1.0.0.363 is mentioned at the bottom right. A large, bold CUN number '7128210000003569' is displayed prominently below the form.

19. Información de CUN Larga y CUN Corta

- 19.1. La CUN larga que el sistema arroja al momento de radicar una PQR, hace referencia al régimen de mensajería expresa y está avalado por la ley 1369 de 2009. Los 4 primeros dígitos hacen referencia al operador postal, seguido de los 2 dígitos con consecutivo de año (21) y el resto es de numeración consecutiva. Hay que recordar que hace referencia a mensajería y/o documentos con peso inferior a 5 kilogramos.
- 19.2. La CUN Corta que el sistema arroja al momento de radicar una PQR, hace referencia a convenios corporativos (clientes crédito), al régimen de transporte de carga y todo está avalado bajo normatividad según el acuerdo comercial o sobre el código del comercio. El número de radicado es un consecutivo interno que a la fecha va en 6 dígitos; en este caso toda mercancía con peso superior a 5 kilogramos para clientes contado o los servicios que sean de los clientes corporativos sin importa el peso.

20. Consulta estado del número CUN de la PQR – (queja - no conformidad)

Se ingresa a Sismilenio en el módulo de

Gestion PQR

Procesos

Consulta de PQR

20.1.1. Existen cuatro formas o modos de consultar una PQR con Guía:

- Número de CUN
- Número de Guía
- Número de identificación
- Nombres y apellidos del cliente.

20.1.2. Tipos de consulta

- Queja: Se consulta el primer registro que aparezca en el listado de forma ascendente de abajo hacia arriba.

- No conformidad: Se escoge el registro que el campo *Tipo de Solución* este nombrado como no conformidad.
- Se da clic en el icono de *color verde* de acuerdo con el registro a consultar (queja inicial o no conformidad).

PQR	CUN	Número de Guía	Fecha de Radicación	Cause de la PQR	Tipo de Solución	Régimen	Tipo de PQR	Nombre del Cliente
024401	712820000018408	9115435207	26/08/2020 8:48:58 a.m.	PERIODA	RECLAMO DE REPOSICION	MENSAJERIA	PERIODA	NORA ESCOBAR
027706	712820000018408	9115435207	21/07/2020 9:09:30 a.m.	PERIODA	SOLICITUD DE INDENIZACION	MENSAJERIA	PERIODA	NORA ESCOBAR

20.1.3. Aparece una ventana emergente con la información de la PQR.

- Numero de guía
- Tipo de solicitud
- Tipo de PQR
- Régimen
- Detalle de la PQR, lo que se había registrado al crearla.

CUN:	7128200000018408
CUN madre Investigación:	0
CUN hijas Investigación:	
CUN madre Indemnización:	0
CUN hijas Indemnización:	
Causal cambio de estado:	
Número de la guía:	8115435207
Tipo de Solicitud:	PERDIDA
Tipo de PQR:	SOLICITUD DE INDEMNIZACION
Régimen:	SE ACERCA A LA OFICINA DE PERSONALIZADO EL SEÑOR. NORA ESCOBAR. CC 41773726 TEL 3022753176 SOLICITANDO LA INDEMNIZACION DE SU ENVIO YA QUE NO CUENTA CON INGRESO A. EL ENVIO ES ROPA INTERIOR PARA DAMA, TOALLAS Y 2 INYECCIONES. LA CUAL
Detalle de la PQR:	DETALLE DE LA PQR
Documentos adjuntos:	
Presunta causal de la PQR:	La PQR no tiene Adjuntos
Descripción de la tarea:	PERDIDA 21/07/2020 09:29:30 - NINI JOHANNA CRUZ GONZALEZ - BOGOTA (CUNDINAMARCA) SE ACERCA A LA OFICINA DE PERSONALIZADO EL SEÑOR. NORA ESCOBAR. CC 41773726 TEL 3022753176 SOLICITANDO LA INDEMNIZACION DE SU ENVIO YA QUE NO CUENTA CON INGRESO A. EL ENVIO ES ROPA INTERIOR PARA DAMA, TOALLAS Y 2 INYECCIONES. LA CUAL

20.1.4. Posteriormente registra la información del cliente e histórico de la investigación.

INFORMACION DEL CLIENTE	
Ciudad:	BOGOTA (CUNDINAMARCA)
Nombre de la empresa:	NORA ESCOBAR
Nombres y Apellidos:	NORA ESCOBAR
Nro. de Identificación:	41773726
Dirección:	CLLE 50 D SUR 11 - 15
Teléfono:	3022753176
Correo Electrónico:	allejorapacola16@hotmail.com
Histórico de la Investigación:	202072020 06:48:07 - JUAN CARLOS OVALLE - BOGOTA (CUNDINAMARCA) El envío registro salió el dia 26 de Junio con destino Cota sin registrar ingreso ni reporte de faltante. Se traslada a ciudad destino para validación. 20/07/2020 11:03:53 - JORGE ENRIQUE OSPINA GIRALDO - COTA (CUNDINAMARCA) Cliente solicita indemnización por perdida del envío ya que no es entregado en destino ni devuelto a remitente. Se verifica la trazabilidad del envío observando que el envío llegó a Bogota - Región Capital el dia 26 de junio de 2020, sin ingreso a esta última. Al constatar en el IDO se observa que el envío no registra reportes. Se trata de un envío que dice contiene prendas de vestir con un valor declarado de 25 mil pesos remitido por la señora NORA ESCOBAR a la señora FANNY RUTH ESCOBAR en Cundinamarca. Se hace constar que remitió al celular 3022753176 quien confirma que no ha recibido el envío y que contiene ropa interior para dama, dos toallas para el cuerpo y unas inyecciones de un medicamento del cual no recuerda el nombre. Se verifican las diligencias y conclusiones: 1) no se tienen datos de remitente, así como en la base de datos de envíos no identificados no lograr su ubicación. Toda vez que no se cuenta con trazabilidad actual que permita la ubicación física del envío ni prueba de entrega de este, se sugiere al proceso de compensaciones INDEMNIZAR la reclamación efectuada. 12/08/2020 17:36:12 - LUISA FERNANDA CABRA MATAALLANA - BOGOTA (CUNDINAMARCA) Dicho procedimiento se logró establecer que el objeto postal en efecto presenta PERDIDA en su procesamiento logístico, siendo justificado el motivo de la reclamación del usuario. Por lo anterior, Servientrega S.A., procede a realizar la indemnización en favor del usuario, bajo los parámetros establecidos en el artículo 25 numeral (3) literal (i) de la ley 1369 del 2009, y demás normas concordantes. En

20.1.5. A continuación, se visualiza el ciclo de la PQR, organizado desde la fecha de creación hasta la fecha de cierre y respuesta al cliente:

- Fecha de creación
- Fecha de reasignación de la ciudad de Investigación
- Fechas de Investigación
- Fecha de Respuesta

Seguimiento de los procesos de la PQR:

FECHA	PROCESO	USUARIO	DETALLE PROCESO
21/07/2020 9:29:30 a.m.	CREACION	NINI JOHANNA CRUZ GONZALEZ (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	Descripción: SE ACERCA A LA OFICINA DE PERSONALIZADO EL SEÑOR NORA ESCOBAR CC 41773726 TEL 3022753176 SOLICITANDO LA INDENIZACION DE SU ENVIO YA QUE NO CUENTA CON INGRESO A EL ENVIO ES ROPA INTERIOR PARA DAMA, TOALLAS Y 2 INYECCIONES LA CUAL ESTA AVALLADA EN \$ 940.500 Y SOLICITA LA MAS PRONTA RESPUESTA.
22/07/2020 6:48:07 a.m.	REASIGNACION DE CIUDAD DE INVESTIGACION	JIMMY TELLEZ GONZALEZ (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	REASIGNACION de la ciudad BOGOTA para COTA, del proceso SEGURIDAD para SEGURIDAD
23/07/2020 11:03:53 a.m.	INVESTIGACION	JORGE ENRIQUE OSPINA GIRALDO (COTA- CUNDINAMARCA)	Descripción: Cliente solicita indemnización por pérdida del envío ya que no es entregado en destino ni devuelto al remitente. Se verifica la trazabilidad del envío observando que es remitido por Regional Bogotá a Regional Centro el día 26 de junio de 2020, sin ingreso a esta última. Al constatar en el IDO se observa que el envío no registra reportes. Se trata de un envío que dice contener prendas de vestir con un valor declarado de \$25.000, remitido por la señora NORA ESCOBAR a la señora FANNY RUTH ESCOBAR en Tocancipá. Se toma contacto con la remitente al celular 3022753176 quien confirma que no ha recibido el envío y que contiene ropa interior para dama, dos toallas para el cuerpo y unas inyecciones de un medicamento del cual no recuerda el nombre. Se verifica en bodegas de confirmaciones y novedades, así como en la base de datos de envíos no identificados sin lograr su ubicación. Toda vez que no se cuenta con trazabilidad actual que permita la ubicación física del envío ni prueba de entrega de éste, se sugiere al proceso de compensaciones INDEMNIZAR la reclamación efectuada. Medio de confirmación: REMITENTE Recuperado: NO Causal de la PQR:PERDIDA
11/08/2020 9:00:46 a.m.	RESPUESTA	JULY MILENA BALLESTEROS PIERRO (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	Respuesta: indemnizar por perdida Pruebas: trazabilidad, investigación. Plantilla: PLANTILLA RECURSO

20.1.6. En el campo *creación* registra la fecha y hora en que se coloca la PQR, el usuario que la que la radica y la descripción de la PQR.

Seguimiento de los procesos de la PQR:

FECHA	PROCESO	USUARIO	DETALLE PROCESO
21/07/2020 9:29:30 a.m.	CREACION	NINI JOHANNA CRUZ GONZALEZ (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	Descripción: SE ACERCA A LA OFICINA DE PERSONALIZADO EL SEÑOR NORA ESCOBAR CC 41773726 TEL 3022753176 SOLICITANDO LA INDENIZACION DE SU ENVIO YA QUE NO CUENTA CON INGRESO A EL ENVIO ES ROPA INTERIOR PARA DAMA, TOALLAS Y 2 INYECCIONES LA CUAL ESTA AVALLADA EN \$ 940.500 Y SOLICITA LA MAS PRONTA RESPUESTA.

20.1.7. En el campo *reasignación* de la ciudad investigadora los colaboradores encargados de reasignar según el detalle del proceso de la PQR la remiten a la ciudad correspondiente.

22/07/2020 6:48:07 a.m.	REASIGNACION DE CIUDAD DE INVESTIGACION	JIMMY TELLEZ GONZALEZ (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	REASIGNACION de la ciudad BOGOTA para COTA, del proceso SEGURIDAD para SEGURIDAD
-------------------------------	---	--	--

20.1.8. En el campo *Investigación* se encuentra registrado el usuario del colaborador encargado que realiza la investigación, quien es el encargado de dar investigar y dar un concepto después de agotar todos los recursos para la investigación.

23/07/2020 11:03:53 a.m.	INVESTIGACION	JORGE ENRIQUE OSPINA GIRALDO (COTA- CUNDINAMARCA)	Descripción: Cliente solicita Indemnización por pérdida del envío ya que no es entregado en destino ni devuelto a remitente. Se verifica la trazabilidad del envío observando que es remitido por Regional Bogotá a Regional Centro el día 26 de junio de 2020, sin ingreso a esta última. Al constatar en el IDO se observa que el envío no registra reportes. Se trata de un envío que dice contener prendas de vestir con un valor declarado de \$25.000, remitido por la señora NORA ESCOBAR a la señora FANNY RUTH ESCOBAR en Tocancipá. Se toma contacto con la remitente al celular 3022753176 quien confirma que no ha recibido el envío y que contiene ropa interior para dama, dos toallas para el cuerpo y unas inyecciones de un medicamento del cual no recuerda el nombre. Se verifica en bodegas de confirmaciones y novedades, así como en la base de datos de envíos no identificados sin lograr su ubicación. Toda vez que no se cuenta con trazabilidad actual que permita la ubicación física del envío ni prueba de entrega de éste, se sugiere al proceso de compensaciones INDEMNIZAR la reclamación efectuada. Medio de confirmación: REMITENTE Recuperado: NO Causal de la PQR:PERDIDA
--------------------------------	---------------	---	---

20.1.9. Despues del concepto indicado en el punto anterior, se traslada la PQR al proceso de *respuestas* donde se revisa la calidad y el concepto final y allí se determina si es procedente indemnizar, negar o reasignar para un nuevo análisis.

11/08/2020 9:00:46 a.m.	RESPUESTA	JUV. MILENA MALLESTEROS FIERRO (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	Respuesta: indemnizar por perdida Pruebas; trazabilidad, Investigación. Plantilla: PLANTILLA RECURSO
11/08/2020 12:09:13 p.m.	REASIGNACION DE ANALISTA	GERMAN ANTONIO PABON CRISTANCHO (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	Del analista GERMAN ANTONIO PABON CRISTANCHO al analista LUISA FERNANDA CABRA MATALLANA

20.1.10. Si se determina negar la PQR, se traslada al proceso de correspondencia donde se enviará el comunicado al cliente a través del medio solicitado en la radicación de la PQR.

20.1.11. Si se determina que la PQR es favorable para el cliente, se traslada al módulo de indemnización donde se ejecutará la compensación económica de acuerdo con el análisis realizado y los soportes que haya aportado el cliente, este comunicado será enviado a través del medio solicitado en la radicación de la PQR.

Nota: Para verificar la información remitida por E-Entrega se debe solicitar esta información al analista de compensaciones o analista de respuestas que haya ejecutado la opción de correspondencia de acuerdo con lo indicado desde el numeral 22.2.6, lo anterior ya que desde SVC no se tiene acceso a la plataforma de E- Entrega ni a los expedientes físicos.

20.1.12. En el campo información de la indemnización de la PQR se indica de manera detallada si el envío fue indemnizado y el monto a compensar.

20.1.13. En la parte inferior se encuentra el ícono *Visualización notificación* y el ícono *visualizar caratula* donde se puede obtener resumen de la PQR.

Nota: Si se determina negar la PQR, se traslada al proceso de correspondencia donde se enviará el comunicado al cliente a través del medio solicitado en la radicación de la PQR.

20.1.14. Si se determina que la PQR es favorable para el cliente, se traslada al módulo de indemnización donde se ejecutará la compensación económica de acuerdo con el análisis realizado y los soportes que haya aportado el cliente, este comunicado será enviado a través del medio solicitado en la radicación de la PQR.

Nota: Para verificar la información remitida por E-Entrega se debe solicitar esta información al analista de compensaciones o analista de respuestas que haya ejecutado la opción de correspondencia de acuerdo con lo indicado en el numeral 22.2.6, lo anterior ya

que desde SVC no se tiene acceso a la plataforma de E- Entrega ni a los expedientes físicos.

20.1.15. En el campo *información de la indemnización de la PQR* se indica de manera detallada si el envío fue indemnizado y el monto a compensar.

20.1.16. En la parte inferior se encuentra el ícono *Visualización notificación* y el ícono *visualizar caratula* donde se puede obtener resumen de la PQR.

Control de pagos				
Nº_MECRO_PAGO	HOMBRE_MECRO_PAGO	ENTIDAD	NÚMERO_DOCUMENTO	VALOR_PAGADO
Efectivo	Efectivo		73000.00	
Usuario:	LUISA FERNANDA CABRA MATALLANA			
Fecha:	23/10/2020 12:20:54 p.m.			
Estado de la PQR:	CERRADA			
Ciudad Investigación:	COTA (CUNDINAMARCA)			
Proceso de la investigación:	SEGURIDAD			
Ciudad de la respuesta:	BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)			
Analista de la respuesta:	JULY MILENA BALLESTEROS FIERRO			
Ciudad de la correspondencia:	BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)			
Analista de la indemnización:	LUISA FERNANDA CABRA MATALLANA			

Buttons at the bottom:

- Visualizar notificación (highlighted with a red box)
- Visualizar caratula

21. RADICACIÓN DE PQR SIN GUÍA

21.1. Una PQR sin guía es un reporte que hace un cliente, de una acción inadecuada en la prestación de servicio por parte de Servientrega, de tipo cualitativo, específicamente: actitud de servicio, agresión física o verbal, obstrucción vial.

- **Petición:** Solicitudes del Cliente, ejemplo: históricos de envíos generados en un periodo de tiempo por una persona natural o empresa.
- **Queja:** Inconformidad por el servicio.

21.2. Tipos de quejas:

Existen cuatro causantes para generar una PQR que no es propia o no tienen responsabilidad directa con el número de guía, estas se catalogan de la siguiente manera:

- Afectaciones causadas por los vehículos.
- Afectaciones causadas por atención en el Centro de soluciones.
- Afectaciones causadas por los Asesores.
- Afectaciones causadas por el incumplimiento en la recolección.

21.3. Quejas de Vehículo:

Se debe indicar en el detalle de la PQR la siguiente información:

- Placas del vehículo.
- Fecha y hora aproximada.
- Dirección o lugar de la novedad.

21.4. Quejas de Centro De Soluciones directos e indirectos

Se debe indicar en el detalle de la PQR la siguiente información:

- Dirección del Centro de Soluciones.
- Descripción clara de lo sucedido.

21.5. Quejas de Asesores de la atención de la línea de servicio al cliente

Se debe indicar en el detalle de la PQR la siguiente información:

- Nombre del asesor.
- Número telefónico del cual se realiza comunicación.
- Fecha y hora aproximada de la llamada.

21.6. Quejas de Recolección

Se debe indicar en el detalle de la PQR la siguiente información:

- Número de la solicitud.
- Si es recolección fija confirmar si es documento o mercancía, dirección y teléfono.

22. Pasos para generar una pqr sin guía:

- 22.1. Se ingresa a Sismilenio, módulo *atención clientes net*, elige la opción *Procesos - Registro de llamada*, selecciona el campo *Rastreo*.
- 22.2. Se da clic en *Rastreo*, se coloca el número de guía en el campo *Guía No:* y selecciona opción *Buscar*.

The screenshot shows the Sismilenio software interface. At the top, there's a menu bar with options like 'INICIO', 'OPCIONES', 'AYUDA', and 'SALIR'. Below the menu, there's a toolbar with icons for 'Nuevo', 'Nuevo Adm. Serv.', 'Nuevo Servicio', 'Nuevo Llamada', 'Nuevo Correo', 'Nuevo Interno', 'Nuevo de Servicio', and 'Nuevo de Tarifa'. The main area has several sections: 'OPCIONES DE BUSQUEDA' with checkboxes for 'Número de guía', 'Cliente Crédito', 'Cliente Correo', 'Número Interno', 'Número de Servicio', and 'Número de Tarifa'; 'NÚMERO DE GUÍA' with a text input field containing '0000000000000000' and a 'Buscar' button; and a sidebar with various links like 'SISMILENIO', 'CORPORACIONES NET', 'CORPORACIONES SATURATE', and 'ENVÍOS NO IDENTIFICADOS'.

- 22.3. Se da clic en rastreo para que se inicie la llamada o descuelgue el teléfono en el sismileno y damos clic en PQR sin Guía.

- 22.4. Se habilita una nueva pestaña en la cual pregunta: Señor Usuario ¿Su PQR está relacionada a un número de guía? Se coloca que NO y continuar.

22.5. Registra una pantalla con trámites de la PQR, se escoge el tipo de la PQR sin Guía.

- Petición
- Protección de datos personales
- Queja
- Solicitud de indemnización

TRAMITE DE PQR

Tipo de PQR:

Tipo de solicitud:

Cumplimiento de una orden de la SIC
PETICION
PROTECCION DE DATOS PERSONALES
QUEJA
SOLICITUD DE INDEMNIZACION

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos: Seleccionar Adjuntar Archivo

22.6. Posteriormente se confirma el tipo de solicitud de la PQR sin Guía.

TRAMITE DE PQR

Tipo de PQR:

Tipo de solicitud:

-- Seleccione el tipo de solicitud --
DEFICIENCIA EN ATENCION AL USUARIO

Detalle de la PQR:

22.7. Se realiza el detalle de la PQR sin Guía confirmando novedad de la Queja o reclamación con información completa a la solicitud, como anteriormente se había citado en cada uno de los Tipos de quejas.

TRAMITE DE PQR

Tipo de PQR: QUEJA

Tipo de solicitud: DEFICIENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO

Detalle de la PQR:

Se realiza el detalle de la PQR confirmando novedad de la Queja o reclamación con información completa a la solicitud, como anteriormente se había citado.

Documentos adjuntos:

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo de identificación: -- Seleccione el tipo de identificación --

Nro. de identificación: _____

Nombre de la empresa: _____

Nombres y apellidos: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Ciudad Cliente: -- Seleccione la ciudad de notificación --

Correo electrónico: _____

- 22.8. Se adjuntan los documentos o registros fotográfico para poder realizar la investigación de la PQR sin Guía. Recuerde que en la reclamación puede adjuntar archivos en PDF o JPG.

Tipo de PQR: QUEJA

Tipo de solicitud: DEFICIENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos: CUN 945319 1.pdf

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

- 22.9. **Información Para La Notificación De Respuesta**, esta información es a la persona o empresa que registra la reclamación de la PQR Sin Guía hay que colocar todos los datos manualmente.

PQR - Google Chrome
No es seguro | pqr.servientrega.com/PQR/GeneraciondePQR.aspx?idSesion=1105113305
Tipo de solicitud: DIFICIENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos:

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo de identificación: -- Seleccione el tipo de identificación --
CEDULA DE CIUDADANIA
CEDULA DE EXTRANJERIA
NIT
PASAPORTE
REGISTRO CIVIL
TARJETA DE IDENTIDAD

Nro. de identificación: -- Seleccione el tipo de identificación --

Nombre de la empresa:
Nombres y apellidos:
Dirección:
Teléfono:
Ciudad Cliente: -- Seleccione la ciudad de notificación --
Correo electrónico:
Tipo de Notificación: E-MAIL
Origen del Servicio: -- Seleccione el origen del servicio --

22.10. Se coloca la ciudad de repuesta del cliente y correo electronico.

PQR - Google Chrome
No es seguro | pqr.servientrega.com/PQR/GeneraciondePQR.aspx?idSesion=1105113305
Tipo de solicitud: DIFICIENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos: CUN 9453191.pdf -- Quitar Archivo
[Selec]

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo de identificación: -- Seleccione la ciudad de notificación --
20 DE JULIO - NARIÑO
ABURRÁ - ANTIOQUIA
ABREO - NORTE DE SANTANDER
ABRIQUI - ANTIOQUIA
ACACIAS - META
ACANÍ - CHOCÓ
ACAPULCO - SANTANDER
ACEVEDO - HUILA

Nro. de identificación:
Nombre de la empresa:
Nombres y apellidos:
Dirección:
Teléfono:
Ciudad Cliente: -- Seleccione la ciudad de notificación --
Correo electrónico:
Tipo de Notificación: E-MAIL
Origen del Servicio: -- Seleccione el origen del servicio --

22.11. En el tipo de notificación se registran dos opciones por E-mail o mensajería expresa. (carta)

PQR - Google Chrome
No es seguro | pqr.servientrega.com/PQR/GeneraciondePQR.aspx?idSesion=1105113305

Tipo de solicitud: DEFICIENCIA EN ATENCIÓN AL USUARIO

Detalle de la PQR:

Documentos adjuntos: CUN 945319 1.pdf (Quitar Archivo) Adjuntar Archivo

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo. de identificación: -- Seleccione el tipo de identificación --
Nro. de identificación:
Nombre de la empresa:
Nombres y apellidos:
Dirección:
Teléfono:
Ciudad Cliente: E-MAIL
Correo electrónico: MENSAJERIA EXPRESA
Tipo de Notificación: E-MAIL
Origen del Servicio: -- Seleccione el origen del servicio --

22.12. Origen del servicio porque medio llego la PQR Sin Guía a Servientrega.

PQR - Google Chrome
No es seguro | pqr.servientrega.com/PQR/GeneraciondePQR.aspx?idSesion=1105113305

Documentos adjuntos: Adjuntar Archivo

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo. de identificación: -- Seleccione el tipo de identificación --
Nro. de identificación:
Nombre de la empresa:
Nombres y apellidos:
Dirección:
Teléfono:
Ciudad Cliente:
Correo electrónico:
Tipo de Notificación:
Origen del Servicio: -- Seleccione el origen del servicio --

Código de seguridad: OUAK
Ingrese el código de seguridad: _____

Nuevo Guardar Versión: 1.0.0.363

22.13. Registra un código de seguridad que hay que ingresar para poder guardar la PQR y que registre el número del CUN.

PQR - Google Chrome
No es seguro | pqr.servientrega.com/PQR/GeneraciondePQR.aspx?idSesion=1105113305

Documentos adjuntos: [Adjuntar Archivo]

INFORMACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA

Tipo de identificación:

Nro. de Identificación:

Nombre de la empresa:

Nombres y apellidos:

Dirección:

Teléfono:

Ciudad Cliente:

Correo electrónico:

Tipo de Notificación:

Origen del Servicio:

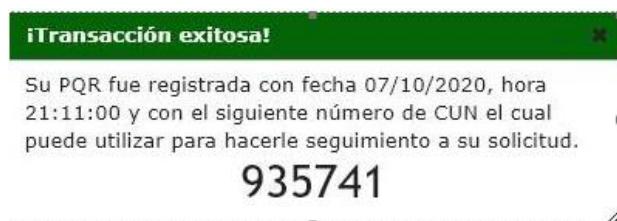
Código de seguridad:

Ingrese el código de seguridad:

[Nuevo] [Guardar]

Versión: 1.0.0.363

22.14. Al momento de dar *guardar*, el sistema arrojara el número de radicado, fecha y hora de la radicación.



23. Ejemplo De Consulta Pqr Sin Guía 935741

- 23.1. Se ingresa a Sismilenio en el módulo de Gestión PQR – Procesos – Consulta de PQR.

- 23.2. Se confirma que hay tres formas o modos de consultar una PQR Sin Guía:

- CUN
- Número de identificación
- Nombres y apellidos del cliente.

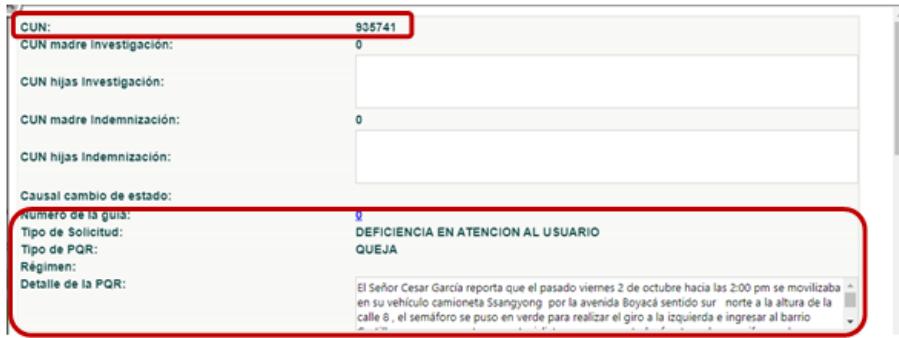
- 23.3. Consulta por CUN. Se coloca el número de CUN se da clic en *buscar* y sale el registro. Se toma el primer registro en forma ascendente de abajo hacia arriba para consultar, se da clic en el botón 



The screenshot shows the 'CONSULTA DE PQR' (PQR Inquiry) screen. At the top, it displays the user information: Bienvenido (a) OLGA MARINA SILVA NUÑAN 9403 - ATENCION CLIENTE CLAVE. Below this are several dropdown menus and input fields. The 'CUN:' field is highlighted with a red box and contains the value 935741. The 'Buscar' button is also highlighted with a red box. To the right, there is a table with columns: PQR, CUN, Número de Guía, Fecha de Radicación, Causal de la PQR, Tipo de Solución, Régimen, and Nombre Apellidos Cliente. The first row of the table corresponds to the CUN entered.

PQR	CUN	Número de Guía	Fecha de Radicación	Causal de la PQR	Tipo de Solución	Régimen	Nombre Apellidos Cliente
 935741	935741	0	7/10/2020 9:11:00 p.m.	QUEJA			CESAR GARCIA

- 23.4. Sale una nueva pantalla con la información de la CUN – Número de Guía 0– Tipo de solicitud – tipo de PQR – Régimen – detalle de la PQR, lo que se había registrado al crearla.



This screenshot shows the detailed view of the PQR record for CUN 935741. The top part of the form includes fields for CUN, CUN madre Investigación, CUN hijas Investigación, CUN madre Indemnización, CUN hijas Indemnización, and Causal cambio de estado. The bottom section is a large text area with a red border, containing the following text:

Número de la guía: 0
 Tipo de Solicitud: DEFICIENCIA EN ATENCION AL USUARIO
 Tipo de PQR: QUEJA
 Régimen:
 Detalle de la PQR:
 El Señor Cesar Garcia reporta que el pasado viernes 2 de octubre hacia las 2:00 pm se movilizaba en su vehículo camioneta Ssangyong por la avenida Boyacá sentido sur norte a la altura de la calle 8 , el semáforo se puso en verde para realizar el giro a la izquierda e ingresar al barrio

- 23.5. Se adjunta información que remita el cliente, posteriormente registra la información del cliente, histórico de la investigación.

The screenshot shows a software window with a red box highlighting the 'Documentos adjuntos' section. Inside this box is a file named 'SOPORTE A LA SOLICITUD DEL CUENTO' by 'OLGA MARINA SILVA NUAN' at '7/10/2020 9:11:00 p.m.'. Below this, another red box highlights a 'Presunta causal de la PQR' section containing a comment from 'CESAR GARCIA' dated '16/10/2020 14:30:42'. The comment discusses an accident involving a motorcycle and a car, mentioning injuries and compensation requests.

- 23.6. En el seguimiento de los procesos de la PQR donde registra la Creación – Reasignación de la ciudad de Investigación – Investigación – Respuesta.

FECHA	PROCESO	USUARIO	DETALLE PROCESO
7/10/2020 9:11:00 p.m.	CREACION	OLGA MARINA SILVA NUAN (BOGOTÁ- CUNDINAMARCA)	Descripción: El Señor Cesar García reporta que el pasado viernes 2 de octubre hacia las 2:00 pm se movilizaba en su vehículo camioneta Ssangyong por la avenida Boyacá sentido sur norte a la altura de la calle 8, el semáforo se puso en verde para realizar el giro a la izquierda e ingresar al barrio Castilla, en ese momento un motociclista que se encontraba frente a él con uniforme de servientrega y moto de placa 1Z712 se acercó a él de forma violenta y rápidamente lo golpeó en la parte derecha de su rostro causándole una herida. El señor García indicó que al momento se encontró bien y realizó la rescisión de su uniforme de servientrega y se dirigió a su casa. El señor García indica que en todo momento trató de conservar la calma, dado que tiene muy buenas relaciones con Servientrega, informa que es representante de talentos y ha tenido contacto directo con los ejecutivos de la compañía para múltiples eventos. Le trata de explicar que el día de ayer se presentó a su trabajo y quiso dar el nombramiento de acuerdo a lo que se le había prometido, en el momento de haber pegado de forma premeditada, por el lado de la moto, que el señor García no accedió porque a simple vista a la moto no se veían daños aparentes, le indica que el señor García dada que él conoce a los directivos de la compañía y escalaría esa conducta, le pidió que se disculparan y le pagara lo que queriera, lo que el señor García indicó que no se acuerda en cuánto dinero y que si lo sacan lo tienen que indemnizar, todo esto lo decía acompañado de amenazas que le decía tanto a él, como a los directivos de la empresa. Informa también que había un agente de tránsito cerca a quien llamaron, pero él lo único que les recomendó fue conciliar. El señor García se ofreció a pagar los daños que tuvo a vista y en un lugar cercano al accidente chocó su camioneta contra un poste, quedando herido en la mano derecha y se dirigió a su casa. Informa que la pieza costó \$65.000. Con el fin de cerrar el tema el señor García le ofrece al colaborador de servientrega \$50.000, pero el sigue siendo grosero e indica que hubo un momento en que lo empujó con la mano. Informa que al final ya se le agotó la paciencia así que también con un insulto le entregó los \$50.000, cuando separaron la moto de la camioneta, se percató de que la parte plástica que había golpeado en la parte del guardabarros de la camioneta se había rompido y se le quedó en la mano, lo que provocó que se cayera y golpeara su mano en el tráfico. El señor García solicita: 1. Que le sean devueltos los \$50.000 que le dio al colaborador, dado que al final a la moto no le pasó nada como se observa en la foto que se adjunta a esta PQR 2. Un fuerte llamado de atención al colaborador por la forma en que lo trató y la agresión verbal de la que fue víctima, la cual deja muy mal la imagen de la organización 3. Si es posible, solicita una disculpa formal del colaborador hacia él.
8/10/2020 7:18:03 p.m.	ASIGNACION DE PROCESO PARA INVESTIGACION	OLGA MARINA SILVA NUAN (BOGOTÁ- CUNDINAMARCA)	Descripción: Se remite correo al proceso correspondiente para validación y respuesta.
14/10/2020 9:38:42 a.m.	INVESTIGACION	OLGA MARINA SILVA NUAN (BOGOTÁ- CUNDINAMARCA)	Descripción: Se remite correo al proceso correspondiente para validación y respuesta.
16/10/2020 2:30:42 p.m.	INVESTIGACION	OLGA MARINA SILVA NUAN (BOGOTÁ- CUNDINAMARCA)	Descripción: Cordial saludo, Atendiendo correo precedente, en contestación a la PQR debemos indicar que desde el proceso interno de la empresa se adelantaron las gestiones pertinentes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y respecto al valor económico requerido ponemos en su conocimiento que el mismo hizo parte de un acuerdo de voluntades, lo cual es ajeno a la relación laboral que tenemos con el colaborador. Recuperador: NO
26/10/2020 6:30:43 p.m.	RESPUESTA	JONN FREDY SANTO DOMINGO FRANCO (BOGOTÁ- CUNDINAMARCA)	Respueta: Teniendo en cuenta su requerimiento del dia 08 de octubre de 2020, en el que nos expresa su inconformidad en los procesos de la ciudad de Bogotá, en lo que respecta a la medida preventiva que se tomó para proteger a la población en el contexto de la emergencia COVID-19, según lean los resultados, se tomarán las medidas pertinentes y las medidas necesarias dentro del proceso. De la misma manera, agregaremos especialmente el tiempo que se tomó para manifestar la novedad. Con base a la documentación e información recopilada al interior de nuestra compañía, se pudo establecer que desde el proceso interno de la empresa se adelantaron las gestiones pertinentes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y respecto al valor económico requerido ponemos en su conocimiento que el mismo hizo parte de un acuerdo de voluntades, lo cual es ajeno a la relación laboral que tenemos con el colaborador. De igual forma, respetuosamente nos permitiría presentarle excusas por los inconvenientes presentados; así mismo manifestamos que al interior de nuestra Institución se garantiza la remuneración integral importante con los niveles de indemnización y fin de año anterior mencionados de acuerdo.

- 23.7. En la Creación registra la fecha y hora que se coloca la PQR – El usuario que la que la coloca - El detalle del proceso.

FECHA	PROCESO	USUARIO	DETALLE PROCESO
7/10/2020 9:11:00 p.m.	CREACION	OLGA MARINA SILVA NUÑAN (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)	<p>Descripción: El Señor Cesar García reporta que el pasado viernes 2 de octubre hacia las 2:00 pm se movilizaba en su vehículo camioneta Ssangyong por la avenida Boyacá sentido sur norte a la altura de la calle 8, el semáforo se puso en verde para realizar el giro a la izquierda e ingresar al barrio Castilla, en ese momento un motociclista que se encontraba frente a él con uniforme de servientrega y moto de placa T7512E se estacionó (frenó en seco) y el reaccionó frenando, pero alcanzó a pegarle en la parte trasera de la moto. El se bajó a validar si el motociclista se encontraba bien, pero la reacción de este fue agredirlo verbalmente con insultos y constantes groserías. El señor García indica que en todo momento trató de conservar la calma, dado que tiene muy buenas relaciones con Servientrega, informa que el representante de la empresa no ha tenido una buena conducta y se ha tratado de una conducta grosera. Le trata de explicar al motociclista, quién en ese momento le quiso dar el nombre, que se había tratado de un accidente y que en ningún momento de había pegado de forma premeditada, pero el señor García indica que el colaborador seguía incendiándolo de manera violenta, y que si quería arreglar le tenía que dar \$250.000 por el arreglo de la moto, a lo cual el señor García no accedió porque a simple vista a la moto no se veían daños aparentes, le indica que por favor se calme dado que él conoce a los directivos de la compañía y escalaría esa conducta, a lo cual el colaborador le responde que haga lo que quiera, y que no importa porque lleva muchos años en la empresa y que si lo sacan lo tienen que indemnizar, todo esto lo decía acompañado de groserías que le decía tanto a él, como a los directivos de la empresa. Informa también que había un agente de tránsito cerca a quienes llamaron, pero él lo único que les recomendó fue que se fueran. El señor García indica que el representante de la empresa no tuvo la menor consideración de él, ni de su moto, ni de su cliente, ni de su cliente que llegó a preguntar la parte que al parecer estaba afectada y en un ulímano de repuestos cercano le indicaron que la pieza costaba \$65.000. Con el fin de cerrar el tema el señor García le ofrece al colaborador de servientrega \$50.000, pero el sigue siendo grosero e incluso indica que hubo un momento en que lo empujó con la mano. Informa que al final ya se le agotó la paciencia así que también con un insulto lo entregó los \$50.000, cuando separaron la moto de la camioneta, se percató de que la parte plástica que había golpeado en la parte del guardia fango de la moto, regresó a su estado original, pero para evitar problemas el cliente decide marcharse y no obstruir más el tráfico. El señor García solicita: 1. Que le sean devueltos los \$50.000 que le dio al colaborador, dado que al final a la moto no le pasó nada como se observa en la foto que se adjunta a esta PQR 2. Un fuerte llamado de atención al colaborador por la forma en que lo trató y la agresión verbal de la que fue víctima, la cual dejó muy mal la imagen de la organización 3. Si es posible, solicita una disculpa formal del colaborador hacia él.</p>

- 23.8. En la Reasignación de la ciudad investigadora los colaboradores encargados de reasignar según el detalle del proceso de la PQR la remiten a la ciudad correspondiente.

8/10/2020 7:18:03 p.m.	ASIGNACION DE PROCESO PARA INVESTIGACION	OLGA MARINA SILVA NUÑAN (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)
---------------------------	--	--

- 23.9. En la Investigación está el colaborador encargado y la ciudad correspondiente para que ellos realicen la investigación para dar una respuesta al proceso de Compensaciones.

14/10/2020 9:38:42 a.m.	INVESTIGACION	OLGA MARINA SILVA NUÑAN (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)	Descripción: Se remite correo al proceso correspondiente para validación y respuesta.
----------------------------	---------------	--	---

- 23.10. Se pasa al proceso de compensaciones donde confirma la investigación para indemnizar o negar la PQR, posteriormente se reasigna de analista para la respuesta final al cliente.

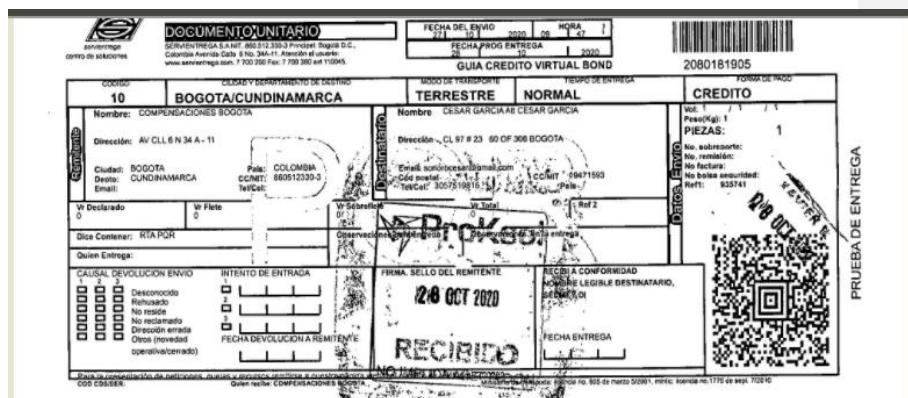
26/10/2020 6:30:43 p.m.	RESPUESTA	JHON FREDY SANTOYO FRANCO (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)	<p>La compañía, nos permitimos comunicar Una vez conocida la novedad presentada, se procedió a realizar el seguimiento correspondiente y según sean los resultados, se tomarán las medidas pertinentes y los ajustes necesarios dentro del proceso. De la misma manera agradecemos muy especialmente el tiempo que se tomó para manifestarnos la novedad. Con base a la documentación e información recopilada al interior de nuestra compañía, se pudo establecer que desde el proceso interno de la empresa se adelantaron las gestiones pertinentes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y respecto al valor económico requerido ponemos en su conocimiento que el mismo hizo parte de un acuerdo de voluntades, lo cual es ajeno a la relación laboral que tenemos con el colaborador. De manera respetuosa nos permitimos presentarle excusas por los inconvenientes presentados; así mismo manifestamos que al interior de nuestra logística se generó la respectiva retroalimentación con los procesos involucrados a fin de establecer mecanismos de ajuste, para garantizar un mejoramiento continuo. Plantilla: PLANTILLA CREDITO NUEVA 2020</p>
26/10/2020 6:31:09 p.m.	VERIFICACION DE LA RESPUESTA	JHON FREDY SANTOYO FRANCO (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)	<p>Respuesta: Teniendo en cuenta su requerimiento del dia 08 de octubre de 2020, en el que nos expresa su inconformidad en los procesos de la compañía, nos permitimos comunicar: Una vez conocida la novedad presentada, se procedió a realizar el seguimiento correspondiente y según sean los resultados, se tomarán las medidas pertinentes y los ajustes necesarios dentro del proceso. De la misma manera agradecemos muy especialmente el tiempo que se tomó para manifestarnos la novedad. Con base a la documentación e información recopilada al interior de nuestra compañía, se pudo establecer que desde el proceso interno de la empresa se adelantaron las gestiones pertinentes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y respecto al valor económico requerido ponemos en su conocimiento que el mismo hizo parte de un acuerdo de voluntades, lo cual es ajeno a la relación laboral que tenemos con el colaborador. De manera respetuosa nos permitimos presentarle excusas por los inconvenientes presentados; así mismo manifestamos que al interior de nuestra logística se generó la respectiva retroalimentación con los procesos involucrados a fin de establecer mecanismos de ajuste, para garantizar un mejoramiento continuo. Plantilla: PLANTILLA CREDITO NUEVA 2020</p>

- 23.11. El analista de Compensaciones que tiene el caso le da respuesta final al cliente, en este caso la respuesta la dieron con numero de guía 2080181905 y se da cierre a la PQR.

27/10/2020 9:47:33 a.m.	CORRESPONDENCIA	YOLIMA PEREZ GUERRERO (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)	Número de guía: 2080181905
27/10/2020 9:47:33 a.m.	CERRADA	YOLIMA PEREZ GUERRERO (BOGOTÁ-CUNDINAMARCA)	

- 23.12. Se confirma con el analista de Compensaciones, informa que envía la respuesta de la PQR, se relaciona prueba de entrega confirmando la respuesta de la PQR.

Nota: recuerde que las notificaciones de las respuestas de las reclamaciones se pueden entregar al cliente a través de E-Entrega o mensajería.



- 23.13. Se dio respuesta a la queja del cliente. En la parte de Bajo de la PQR está la INFORMACION DE LA INDEMNIZACION DE LA PQR detallada.

INFORMACION DE LA INDEMNIZACION DE LA PQR																	
ESTADO:																	
Valor Reclamado:	0,00	Valor a Pagar:	0,00	Recuperado por:													
Fecha programada para pago:	0,00	Monto recuperado:	0,00	Responsabilidades													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciudad</th> <th>Tipo Responsable</th> <th>Detalle del Responsable</th> <th>Responsable causal</th> <th>Porcentaje Responsabilidad</th> <th>Valor Responsabilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)</td> <td>PROCESO</td> <td>DOCUMENTOS CEL</td> <td></td> <td>100,00</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>						Ciudad	Tipo Responsable	Detalle del Responsable	Responsable causal	Porcentaje Responsabilidad	Valor Responsabilidad	BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)	PROCESO	DOCUMENTOS CEL		100,00	0,00
Ciudad	Tipo Responsable	Detalle del Responsable	Responsable causal	Porcentaje Responsabilidad	Valor Responsabilidad												
BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)	PROCESO	DOCUMENTOS CEL		100,00	0,00												
Control de pagos																	
Usuario:																	
Fecha:																	
Estado de la PQR:																	
Ciudad Investigación:	CERRADA																
Proceso de la investigación:	BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)																
Ciudad de la respuesta:	ATENCIÓN CLIENTE																
Analista de la respuesta:	BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)																
Ciudad de la correspondencia:	JHON FREDDY SANTOYO FRANCO																
Analista de la indemnización:	BOGOTÁ (CUNDINAMARCA)																
<input type="button" value="Visualizar notificación"/>																	

23.14. Se encuentra un ícono de Visualización notificación, pero registra con la fecha que se abre el documento.

BOGOTÁ, 17 DE DICIEMBRE DE 2020.

Señor(a)
CESAR GARCIA
CL 97 # 23 60 OF 306 BOGOTÁ
3057519816
BOGOTÁ

Referencia: CUN 935741, GUÍA 0.

Respetado Cliente:

Reciba un cordial saludo de la Organización Servientrega S.A.

En atención a su solicitud nos permitimos manifestarle que para la Organización Servientrega S.A., los requerimientos de nuestros Clientes son muy importantes, lo que nos obliga a optimizar la Calidad en cada uno de los Procesos.

Teniendo en cuenta su requerimiento del día 08 de octubre de 2020, en el que nos expresa su inconformidad en los procesos de la compañía, nos permitimos comunicar: Una vez conocida la novedad presentada, se procedió a realizar el seguimiento correspondiente y según sean los resultados, se tomarán las medidas pertinentes y los ajustes necesarios dentro del proceso. De la misma manera se realizó un informe interno para su conocimiento. Con base a la documentación e información recopilada al interior de nuestra compañía, se pudo establecer que desde el proceso interno de la empresa se adelantaron las gestiones pertinentes conforme al Reglamento Interno de Trabajo y respecto al valor económico requerido ponemos en su conocimiento que el mismo hizo parte de un acuerdo de voluntades, lo cual es ajeno a la relación laboral que tenemos con el colaborador. De manera respetuosa nos permitimos presentar excusas por los inconvenientes presentados; así mismo manifestamos que al interior de nuestra logística se generó la respectiva retroalimentación con los procesos involucrados a fin de establecer mecanismos de ajuste, para garantizar un mejoramiento continuo.

Le expresamos que es interés de nuestra Organización satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes, detectar y corregir las posibles anomalías que se presenten en los procesos operativos.

Reiteramos a usted nuestra vocación de servicio, deseamos poder atenderlo nuevamente, seguros de brindar, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio.

Continuamos fortaleciendo nuestro compromiso de eficiencia y calidad integral.

Cordialmente,


MIRTAD YANETH ALVARADO MARTINEZ
Facilitadora Mínima Control de Calidad (C)

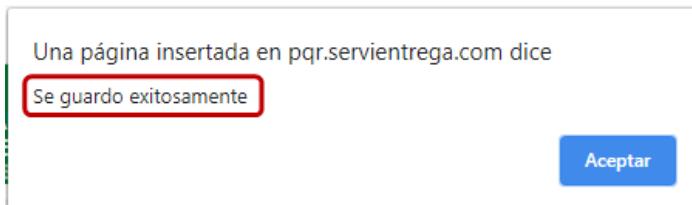
SHON FREDY SANTOYO FRANCO

24. ANEXAR DOCUMENTOS DESPUES DE QUE LA PQR ESTA RADICADA

- 24.1. Se va a sismilenio al icono de GESTION PQR- Procesos- Adjuntar documentos a PQR.

- 24.2. Se coloca el numero de la PQR, se da la descripción de documento, se selecciona el número correspondiente y se da guardar.

- 24.3. Registra una página emergente en la cual confirma que se guarda exitosamente el documento.



25. Modificación De Datos Para La Notificación De La Pqr

- 25.1. Recuerde que esta función no está autorizada para asesores de la línea de servicio al cliente, únicamente para personal Servientrega.
 25.1.1. Se va a sismileno al ícono de GESTION PQR- Procesos- Actualizar información cliente.

- 25.1.2. Se coloca el número de PQR que solicitan el cambio o modificación en los datos y se realiza la actualización.

ACTUALIZAR INFORMACION CLIENTE PQR's

CUN:	937379
<input type="button" value="Buscar"/>	

MODIFICAR INFORMACION CLIENTE PQR

CUN:	NIT
Tipo. de identificación:	NIT
Nro. de identificación:	860522547
Nombre de la empresa:	Corporacion Textilgrupo
Nombres y apellidos:	Johana Carrero
Dirección:	TRAV 21 BIS # 86 -54
Teléfono:	7429400
Correo electrónico:	referencias@textilgrupo.com
Ciudad Cliente:	BOGOTA - CUNDINAMARCA
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>	

25.1.3. Como ejemplo voy a colocar mi nombre en la página para modificar la información se da guardar para realizar la actualización.

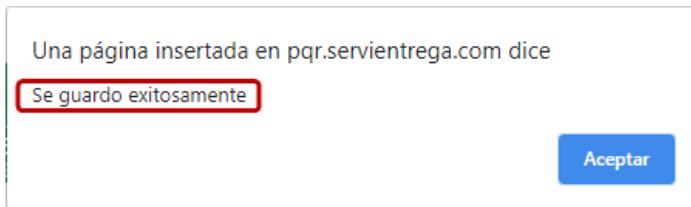
ACTUALIZAR INFORMACION CLIENTE PQR's

CUN:	937379
<input type="button" value="Buscar"/>	

MODIFICAR INFORMACION CLIENTE PQR

CUN:	NIT
Tipo. de identificación:	NIT
Nro. de identificación:	860522547
Nombre de la empresa:	Corporacion Textilgrupo
Nombres y apellidos:	OLGA SILVA
Dirección:	TRAV 21 BIS # 86 -54
Teléfono:	7429400
Correo electrónico:	referencias@textilgrupo.com
Ciudad Cliente:	BOGOTA - CUNDINAMARCA
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>	

25.1.4. Sale una página emergente con la actualizado y confirma que se guardó exitosamente.



25.2. Para el caso de la línea de servicio al cliente, los asesores que reciban la comunicación de los clientes informando que solicitan realizar un cambio de datos en la reclamación, deben enviar el siguiente formato y tener en cuenta las siguientes observaciones.

25.2.1. Formato modificación datos PQR

Formato Modificación Datos PQR	
Cordial saludo,	
De su colaboración cliente (.....) se comunica identificado con Nit o Cedula (.....) solicita modificación de datos CUN (#.....):	
CUN:	
DESTINATARIO:	
C.C.	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
MOTIVO DE LA MODIFICACION:	
CARACTERISTICAS FISICAS (si se requiere):	
Gracias por su colaboración,	
Quedo al pendiente de sus comentarios,	
Cordialmente.	

25.2.2. Tenga en cuenta que datos puede modificar.

CUN: 7128140000027377
CUN madre Investigación: 0
CUN hijas Investigación:
CUN madre Indemnización: 0
CUN hijas Indemnización:
Causal cambio de estado:
Número de la guía:
Tipo de Solicitud:
Tipo de PQR:
Régimen:
Detalle de la PQR:
Se comunica el cliente solicitando información del envío, ya que en el sistema no refleja nada en lo absoluto, por lo cual generan la siguiente petición.
Documentos adjuntos:
Presunta causal de la PQR:
Descripción de la tarea:
INFORMACION DEL CLIENTE
Ciudad: MEDELLIN (ANTIOQUIA)
Nombre de la empresa:
Nombres y Apellidos:
Nro. de Identificación:
Dir:
Teléfono:
Correo Electrónico:
Historico de la investigación:
Listo

Datos Modificables

Datos No modificables

Tips de PQR

Las PQR en estado investigación, hay que escribirles a los investigadores con copia a compensaciones de la regional.

Estado de la PQR:	INVESTIGACION
Ciudad Investigación:	APARTADO (ANTIOQUIA)
Proceso de la investigación:	LOGISTICA
Ciudad de la respuesta:	0
Analista de la respuesta:	
Ciudad de la correspondencia:	
Analista de la indemnización:	

- **PRORROGAS**, estas las remitimos nosotros como plan de contingencia, a fin de evitar un posible vencimiento, pero en este caso la PQR está en

investigación y se le debe escribir al investigador, pues Jesica Guzman no hace más que remitir la solicitud de prorroga ella no investiga ni responde PQR.

17/06/2020	CAMBIO DE ESTADO	JESICA ESTEFANYA GUZMAN ALFONSO (BOGOTA- CUNDINAMARCA)	Estado de la PQR de INVESTIGACION a INVESTIGACION Estado de la Indemnización de Justificación: SE REHUESTE NOTIFICACIÓN DE PRORROGA POR APUCATIVO E-ENTREGA BAJO EL ID DE MENSAJE 30165 AL CORREO DOOMEZR4@HOTMAIL.COM										
INFORMACION DE LA INDEMNIZACION DE LA PQR													
Estado: Valor Reclamado: 0,00 Valor a Pagar: 0,00 Recuperado por: Fecha programada para pago: Monto recuperado: 0,00 Responsabilidades Control de pagos Usuario: Fecha:													
<table border="1"> <tr><td>Estado de la PQR:</td><td>INVESTIGACION</td></tr> <tr><td>Ciudad Investigación:</td><td>APARTADO (ANTIOQUIA)</td></tr> <tr><td>Proceso de la investigación:</td><td>LOGISTICA</td></tr> <tr><td>Ciudad de la respuesta:</td><td>0</td></tr> <tr><td>Analista de la respuesta:</td><td></td></tr> </table>				Estado de la PQR:	INVESTIGACION	Ciudad Investigación:	APARTADO (ANTIOQUIA)	Proceso de la investigación:	LOGISTICA	Ciudad de la respuesta:	0	Analista de la respuesta:	
Estado de la PQR:	INVESTIGACION												
Ciudad Investigación:	APARTADO (ANTIOQUIA)												
Proceso de la investigación:	LOGISTICA												
Ciudad de la respuesta:	0												
Analista de la respuesta:													

- ¿Como yo sé qué regional va a tramitar la reclamación? - Por la ciudad del cliente, ejemplo la relación de datos a continuación me dice que esta la va a tramitar regional Antioquia, pues es la cabecera de turbo.

INFORMACION DEL CLIENTE	
Ciudad:	TURBO (ANTIOQUIA)
Nombre de la empresa:	
Nombres y Apellidos:	EDGAR FABIAN CACERES
Nro. de Identificación:	1131111521
Dirección:	TURBO OF PPAL - CLL 101 # 14B - 34
Teléfono:	3104149249
Correo Electrónico:	fabianariasc9@gmail.com

- Si la PQR ya tiene investigación y está en respuesta como se muestra a continuación, hay que revisar que usuario la tiene asignada para su trámite.

Estado de la PQR:	RESPUESTA
Ciudad Investigación:	MEDELLIN (ANTIOQUIA)
Proceso de la investigación:	LOGISTICA
Ciudad de la respuesta:	BUCARAMANGA (SANTANDER)
Analista de la respuesta:	SERGIO ALBERTO CARRILLO LOZANO
Ciudad de la correspondencia:	0
Analista de la indemnización:	

- Cuando el caso ya está en el módulo de indemnizaciones, hay que escribirle solo al analista, pues este es el que se encarga de liquidar y notificar al cliente.
- ¿Por qué tiene analista de respuesta y debo escribirle al de la indemnización?
- Porque el de la respuesta solo lee la investigación e interpreta la traza y da un pequeño concepto del porque se debe pagar, pero el que notifica y tramita es el analista de indemnización.

Control de pagos

Usuario:	LUIS ANGEL MARTINEZ POLANIA
Fecha:	
Estado de la PQR:	INDEMNIZACION
Ciudad Investigación:	PEREIRA (RISARALDA)
Proceso de la investigación:	LOGISTICA
Ciudad de la respuesta:	MEDELLIN (ANTIOQUIA)
Analista de la respuesta:	ANA MARIA BUITRAGO CORRAL
Ciudad de la correspondencia:	O
Analista de la indemnización:	LUIS ANGEL MARTINEZ POLANIA

26. Pasos para ubicar envíos en la nube de envíos no identificados:

26.1. Luego de ingresar a sismilenio bajo las credenciales asignadas (usuario y contraseña), se debe elegir la opción “ENVIOS NO IDENTIFICADOS”



26.1.1. En este módulo se puede hacer validación de los envíos que se encuentran en el área de novedades de cada regional por ser envíos NN.

26.1.2. Es importante tener presente que antes de buscar en esta plataforma se debe validar en el Informe Diario de Operaciones (IDO) de esta manera ya se cuenta con un criterio de búsqueda necesario que es saber cuál es la regional donde posiblemente se encuentra el envío que se está buscando.

26.1.3. El módulo cuenta con 2 opciones para realizar la búsqueda:

26.2. Informes:

En esta opción se puede descargar la base de datos en Excel que contiene la información sobre la totalidad y el detalle de los envíos identificados y los que aún no se han identificado: contiene la siguiente información (fecha de ingreso, características del empaque y contenido, usuario que carga el registro, guía interna o en caso de ser identificado guía original) etc.

26.2.1. Ingresar a la opción INFORMES

26.2.2. Ingresar a la opción Informe de novedades envíos NN

26.2.3. En CRITERIOS DE BÚSQUEDA ingresar la información de la Regional y ciudad que carga la novedad. Tenga en cuenta que para tener una mayor oportunidad de encontrar información se debe elegir una sola ciudad y no todas.

26.2.4. En la opción ESTADO ACTUAL DE LA NOVEDAD se pueden elegir todos los estados, aunque se sugiere elegir solamente estado PENDIENTES puesto que son los registros que aún no se han identificado.

26.2.5. En la opción FECHA DE LA NOVEDAD se eligen 30 días seguidos o un mes exacto, elegir las fechas tentativas desde que el envío presentó su último movimiento en sistema. No permite consultar más de un mes.

26.2.6. Despues de diligenciar todos los criterios de búsqueda se debe dar clic en la lupa que aparece en la parte superior izquierda de la ventana “Informe de novedades de envíos no identificados” para que le sistema cargue la información solicitada.

1. Informe de novedades envíos NN

Estado Actual de la novedad:

En esta opción se debe elegir el grupo de interés para realizar la búsqueda o en su defecto se pueden elegir todos los estados, tenga en cuenta que esta opción puede traer información poco relevante como la de envíos identificados.

26.2.7. Para descargar la información en formato Excel, se debe dar clic en la opción descarga indicada en la parte superior izquierda como lo muestra la imagen

En la ventana se muestra la información general sobre el total de la mercancía y cada uno sus estados, así como los criterios de búsqueda que ya se eligieron inicialmente.

Dando click esta información se puede descargar en formato de excel.

En la parte inferior ya se encuentra la información detallada por cada novedad, mercancía o envío.

26.2.8. Descargue de la información

26.3. Procesos:

En este módulo existen dos opciones de búsqueda:

26.3.1. **Consulta de envíos no identificados:** Esta opción es la principal habilitada para ubicar mercancía NN la información se visualiza de manera individual, registro a registro. Contiene un formulario dividido en tres partes como CRITERIOS DE BUSQUEDA:

26.3.2. **Criterios de búsqueda por envío:** elegir las características físicas y externas tanto del empaque como de la mercancía. (tipo de empaque, material del empaque, color del empaque y tipo de contenido).

26.3.3. **Criterios de búsqueda por Contenido:** se puede realizar la búsqueda únicamente indicando en el campo de OBSERVACIÓN una sola palabra con ese rasgo característico ej., marca del elemento, o tipo de artículo (celular, computador, silla, etc.)

Nota: Se sugiere ingresar las palabras con todas las formas de escritura posibles ejemplo: buscar por la palabra “zapato” y si no arroja información “sapato”, lo anterior debido a que la información se ingresa de manera manual y es posible que presente errores ortográficos, se deben agotar todas las opciones posibles de búsqueda.

26.3.4. **Criterios de búsqueda por Ciudad y rango de fechas:** Búsqueda por una sola regional y una sola ciudad por un rango de 30 días o un mes específico.

26.3.5. Clic en la lupa de la parte superior izquierda con el fin de que el sistema procese lo solicitado y arroje información.

Consulta de envíos no identificados la información se visualiza de manera individual.

Criterios de búsqueda por envío: características físicas y externas empaque y contenido

Criterios de búsqueda por Contenido una sola palabra rasgo característico ej., marca del elemento, o tipo de artículo (celular, computador, silla, etc.)

Criterios de búsqueda por Ciudad y rango de fechas: Búsqueda por una sola regional y una sola ciudad por un rango de 30 días o un mes

26.3.6. Una vez procesada la información aparecen todos los artículos y registros ingresados a la plataforma bajo los criterios de búsqueda ingresados, como se evidencia en la imagen:

CONSULTA DE ENVÍOS NO IDENTIFICADOS												
NOV 23 DE 2020												
Regional	Ciudad	Número de Novedad	Fecha Novedad	Guía Interna	Tipo Empaque	Tipo Materia	Color Empaque	Tipo Contenido	Elementos Envío	Foto 1	Foto 2	Foto 3
BOGOTA	BOGOTA - CUNDINAMARCA	10-41912	2020-11-04 04:42	522050393	SIN EMPAQUE	SIN EMPAQUE	SIN EMPAQUE	LIBRO	MARC-AUEN ESTADO-SIN EMPAQUE SE ENCUENTRA UN LIBRO DE ARTICULOS INVENTIL CON EL TITULO ALEX OUTER UN DINOSAURIO DEL AUTOR HORNY ORAM SATOSHI ARTICULOS CON LA IMAGEN DE UN TIGRE SOBRE UN DINOSAURIO EN SU PORTADA EN BUEN ESTADO			
									6-VARIO-SIN			

Características de la mercancía (tipo de contenido, marca, cantidad) etc.

Luego de diligenciar los criterios de búsqueda clic en la lupa.

Número asignado según orden de ingreso al sistema.

Fecha En la que la mercancía es ingresada al módulo de NN.

Guía interna asignada para rastreo en la nube de NN.

Tres fotografías de la mercancía:
 Foto #1 imagen externa del empaque.
 Foto #2 imagen frontal del contenido y empaque.
 Foto #3 imagen desde un ángulo diferente con el contenido y empaque.

26.3.7. Si al validar los registros identifica el artículo que estaba buscando, se debe generar tarea desde el MÓDULO DE ENVÍOS NO IDENTIFICADOS de la siguiente manera:

26.3.8. Antes de radicar la tarea consulte la guía interna y verifique que no tenga solicitudes anteriores, ya que hay colaboradores que radican las solicitudes fuera de la plataforma de Envíos no identificados.

26.3.9. En caso de que el envío ya tenga tarea asignada con respuesta, identifique si ya está asociada a una guía, y verifique si la guía ya está entregada o no. en caso de estar entregada puede verifique nuevamente sus criterios de búsqueda y si es necesario valide con el área de compensaciones si el envío existe físicamente en bodega.

26.3.10. En caso de no tener tareas asociadas ni guías asignadas puede continuar.

26.3.11. Elija el registro identificado y de click en el icono que aparece al lado izquierdo como lo muestra la imagen:



26.3.12. Luego aparece una ventana emergente, lo primero que debe diligenciar es el numero de la guía original a la que corresponde el registro identificado.

26.3.13. En el campo de OBSERVACIÓN aparece un texto predeterminado en el cual debe anexar nuevamente el número de guía original y lo que se desea realizar con el envío (entrega en destino o devolución al remitente) confirmando los datos completos de nomenclatura y contacto para la entrega de este.

26.3.14. Finalmente dar guardar en el icono que está en la parte superior izquierda.

Luego de dar click en el ícono, aparece esta venta emergente se debe indicar el número de guía real al que pertenece la mercancía.

Inmediatamente aparece información predeterminada en el sistema como el numero de tarea asignada y un texto de observaciones básico, al final de este texto se puede incluir más información relevante.

Importante siempre indicar la guía original del envío.

Se debe guardar para que quede la información en el sistema, de lo contrario no quedará ningún registro.

27. Consulta De Movimientos De La Novedad

- 27.1. La búsqueda se puede hacer digitando el número de novedad o número de guía interna sin espacio y sin caracteres adicionales.
- 27.1.1. Recuerde la guía interna es una guía de Servientrega que se asigna desde el proceso de novedades para poder identificar en el sistema la trazabilidad del envío NN en la bodega correspondiente.

The screenshot shows the SISMILENID software interface. A red box highlights the search bar labeled 'CONSULTA DE LOS MOVIMIENTOS DE LAS NOVEDADES DE LOS ENVIOS NO IDENTIFICADOS' (Query of movements of new shipping items). Below the search bar, a dropdown menu titled 'Número Novedad' (New Item Number) is open, showing options like 'Nº Novedad', 'Nº Novedad Interna', and 'Nº Clave Interna'. The main window displays a list of shipping movements.

27.1.2. Se puede visualizar si la guía interna ya fue identificada y asociada a su guía original, de lo contrario aparecerá sin información.

27.1.3. Se puede visualizar la trazabilidad de la novedad, así como también los usuarios y fechas en las que han ingresado a la novedad otros usuarios.

27.1.4.

visualizar si la guía interna ya fue identificada y asociada a su guía original o no. Generalmente el envío, así como las tres imágenes de este.

TIPS...

- Antes de radicar una tarea para aquellos envíos que no tienen movimientos recientes es importante verificar en la nube de NN ya que lo más probable es que se les haya caído la guía durante la manipulación.

- Al radicar la tarea desde la nube de NN estos registros quedan eliminados de la data de pendientes, generando así depuración inmediata en el sistema.
- Revisar la trazabilidad de la guía interna en sismilenio, ya que en ocasiones se asignan tareas a las mismas, pero no desde la nube de NN dejándolas disponibles cuando en realidad son envíos identificados.
- Se debe radicar la tarea inicialmente a la guía interna, una vez esta tenga movimiento y sea asociada a la guía original se debe radicar la tarea a la guía original.
- Al radicar tareas se debe indicar claramente lo que se requiere (entrega, devolución, cambio de dirección etc., con la dirección completa, numero de contacto datos de la persona que recibe, lo anterior ya que con esta información se genera el direccionamiento de la mercancía.
- La tarea realizada permite ser reasignada a otro proceso, ciudad o persona en dado caso de ser necesario.

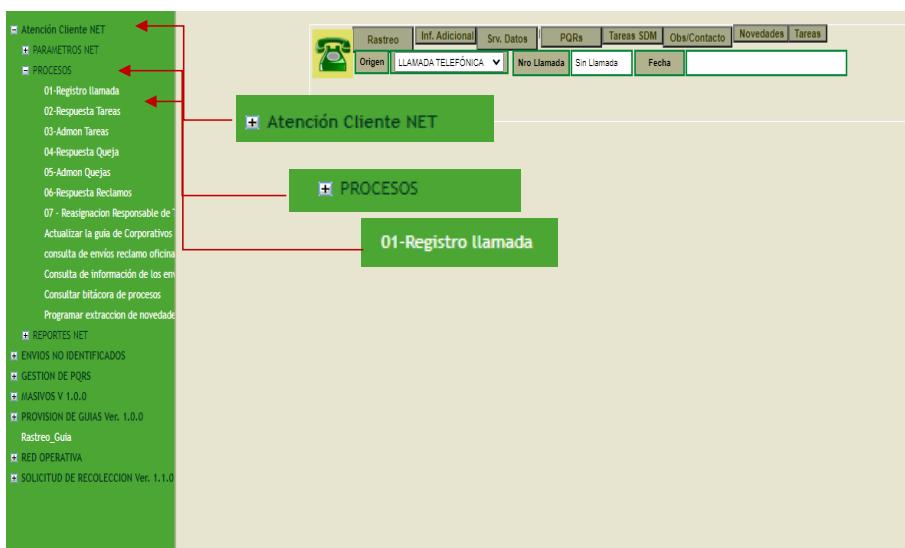
28. Tratamiento Para Entrega De Envíos A Terceros (Cambio De Dirección, Destinatario O Ciudad)

Nota: Para los usuarios que soliciten realizar cambio de dirección, destinatario o ciudad de sus envíos, es pertinente tener en cuenta la siguiente información.

28.1. El asesor se dirige al aplicativo de sismilenio, digita el usuario y clave asignada.



- 28.2. El agente realiza el rastreo por número de guía.
- 28.3. Dar clic en la opción *Atención Cliente NET*.
- 28.4. Seleccionar *Procesos*.Dar clic en la opción
- 28.5. *Registro de llamada*.



- 28.6. Ingresar a Rastreo.
- 28.7. Seleccionar la opción Número de guía en opciones de Búsqueda.
- 28.8. Digitar el número de guía en la opción *Número de guía*.
- 28.9. Seleccionar la opción *Buscar*.

Nota: tener en cuenta que el teléfono debe estar descolgado, con el bombillo

verde/rojo  cambia de color.



- 28.10. Consulta la información y trazabilidad del envío.

- 28.11. Informar al cliente el estado del envío.

INFORMACIÓN DE LA GUIA					
GUIA No.	2071883554	GUIA REEMPLAZO No.		No Tiene	
FECHA ENVÍO	12/12/2020 5:41:00 PM	FECHA		1	
ORIGEN	MEDELLIN	REMITENTE		LUISA CHIMA S.A.S	
DIRECCIÓN REMITENTE	CR 80 C 19 A-14 P 2	TELEFONO REMITENTE		3437261	
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:					
DESTINO	AQUA DE DIOS carrera 8 # 20 86	DESTINATARIO		hadson duvier orjuela torres	
DIRECCIÓN DESTINO	EN PROCESAMIENTO	TELEFONO DESTINATARIO		3202525106	
ESTADO ACTUAL		DOCUMENTO CLIENTE		---	
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	FORMA PAGO		CREDITO	
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR			
REMITENTE		FECHA		1/1/1900	
GUIA RELACIONADA					
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN			
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	252850				
Volver	Cliente	Información	Tareas	Piezas	Noticias
Solicitudes	Imagen Novedad	Guia Digital	Firma	Mas Informac	
MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA	
SALIO A CIUDAD DESTINO	MERCANCIA PREMIER - COTA	MERCANCIA PREMIER - GIRARDOT	1	12/12/2020 7:36:39 PM	
INGRESO AL CENTRO LOGÍSTICO	MERCANCIA PREMIER - MEDELLIN	MERCANCIA PREMIER - COTA	1	12/12/2020 12:12:20 PM	
SALIO A CIUDAD DESTINO	MERCANCIA PREMIER - GIRARDOTA	MERCANCIA PREMIER - COTA	1	12/11/2020 11:12:44 PM	
INGRESO AL CENTRO LOGÍSTICO	R ITAGUI 2 - GIRARDOTA	MERCANCIA PREMIER - GIRARDOTA	1	12/11/2020 8:45:40 PM	

- 28.12. Si el cliente destinatario solicita hacer cambio dirección de domicilio, cambio de destinatario y/o ciudad, es pertinente tener en cuenta los siguientes parámetros.
- 28.13. Si es un envío con una guía donde el remitente es cliente crédito o corporativo, el usuario destinatario debe realizar su requerimiento directamente con la empresa remitente.
- 28.14. Si es un envío con guía contado, el agente encargado de recibir el requerimiento del cliente debe solicitarle una carta firmada donde este especifica la solicitud, junto con la fotocopia de su documento de identidad.
- 28.15. Si el cliente que solicita el cambio es una empresa, la carta debe estar membreteada y con el requerimiento específico.
- 28.16. Cuando los soportes se solicitan por la línea de servicio al cliente, se puede indicar al usuario los correos para que este los envíe; servicioalcliente@servientrega.com y atencioncallcenterbta@servientrega.com
- 28.17. Si el requerimiento es por otro medio de comunicación virtual (chat, redes sociales), se puede solicitar que el cliente adjunte los archivos (de ser posible).
- 28.18. Si el requerimiento se recibe de manera presencial, automáticamente el personal puede realizar su gestión (tarea).

29. Información y trato a las guías de reemplazo

Comentado [JMMMS]: Agregar a la tabla de contenido

- 29.1. La guía de remplazo se genera bajo los siguientes conceptos: Guía repetida, anulada, mal elaborada, envío recuperado, complemento de guía, gestión interna, inconsistencia en sistema y en casos especiales y solo autorizados por el facilitador del proceso logístico; se genera guía de remplazo al envío sin guía ya sea el caso si el contenido es de vital importancia.
- 29.2. En todos los casos se debe contactar al remitente y/o destinatario si es posible, según la situación se procede a asignar la guía ya sea en amarre por sistema o en botón de información explicando por qué se asigna guía de reemplazo.
- 29.3. El control de las guías de remplazo se administra bajo un sistema de información aprobado por el facilitador del proceso logístico.

30. Logística inversa

- 30.1. Este servicio le permite gestionar las devoluciones y garantías de sus clientes con destino a sus instalaciones o bodegas de almacenamiento.
- 30.2. Contamos con un modelo logístico que permite recoger los envíos directamente en el domicilio de sus clientes o también tenemos habilitado toda nuestra red de centro de Soluciones (3900) para la impresión de la guía y recepción de los envíos.

PESO MINIMO	PESO MAXIMO
1 kilogramo	150 kg según restricciones red operativa
DIMENSIONES MINIMO	DIMENSIONES MAXIMO
0.5 Cm en cualquiera de sus aristas	1,5 mts en cada una de sus aristas - (aplican restricciones de red operativa)
VALOR MINIMO DECLARADO	VALOR MAXIMO DECLARADO
Canal corporativo: \$5.000	\$ 50.000.000* para valores asegurados superiores a este monto deberá ser acordado previamente con el facilitador comercial.

31. INFORMACION DE ACTIVIDADES PROMOCIONALES.

- 31.1. Se ingresa a la página de Servientrega
<https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/personas/noticias-promociones>

31.1.1. Se da clic en NOTICIAS Y PTOMOCIONES y registran las promociones vigentes.



31.1.2. Según la promoción que requiera el cliente se da clic y registra la información solicitada. Ejemplo:

► Logística Promocional



31.1.3. Registra la fecha de inicio, fecha final y la red y un resumen de la promoción, ejemplo:

Los clientes pueden donar ropa usada en buen estado llevándola a los Centros de Soluciones, estas donaciones deberán estar muy bien empacadas y selladas. las donaciones no tienen cobro para los donantes.

Inicio > Noticias y Promociones > Banco de ropa > Detalle

BANCO DE ROPA



FECHA DE INICIO:	01 de mayo de 2016
FECHA FINAL:	Indefinido
RED:	Directa Nacional

Los clientes pueden donar ropa usada en buen estado llevándola a los Centros de Soluciones, estas donaciones deberán estar muy bien empacadas y selladas. las donaciones no tiene cobro para los donantes.



Nota: Desde el Subproceso de Servicio al Cliente se envía correo informando la nueva promoción de Logistica de alto impacto para ser socializada a nivel de compañía, por ejemplo: de clic para visualizar el correo de ejemplo:

RV: ***Nueva Promoción GARANTIA PROMOCIONAL GENOMMA LAB *** - Mensaje (HTML)

SA Servicio al Cliente Bogotá

○ Mensaje enviado con importancia Alta.

[INSTRUCTIVO_GENOMMA GARANTIA 2021.pdf] 236 KB [Generacionomma.lab-Volante,Mari(0_0).pdf] 189 KB [Base_CDF_GENOMMA LAB.xlsx] 36 KB [PROMOCIONES VIGENTES 20HC_2020.xls] 7 MB

Corredor salud Expertos Soluciones.

Atentamente te comparte información de interés.

Nota: Para fin de revisión el presente correo a los Clientes, lo presente es información interna para manejo y uso exclusivo de Servientrega.

Agradecemos su atención.

Servicio al Cliente
Regional Bogotá / CDM
Ctra Aérea Presidente El Dorado # 103-22 Ext 2 Int 12 | Tel: (571) 7700200
Bogotá, Colombia
servicioalcliente.bogota@servientrega.com

Servientrega es una marca registrada, depositada en la

E-mail ***Nueva Promoción GARANTIA PROMOCIONAL GENOMMA LAB*** - Message (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda ¿Qué deseas hacer?

Ignore Correo deseado Eliminar Archivo Responder a todos Responder a la persona que envió el correo Recibir a todos Borrar Mostrar en: Mover a: Aljefe Como electrónico... Lote Crear nuevo Reglas = Acciones = Buscar Relacionados = Marcar como: Categorizar Seguimiento traducir Etiquetas Edición Zoom A voz alta Voz Zoom

Re: ***Nueva Promoción GARANTIA PROMOCIONAL GENOMMA LAB***

Servicio al Cliente Bogota

SA Parque Industrial Bogotá

Mensaje enviado con importancia Alta.

INSTRUCTIVO_GENOMMA_GARANTIA_2021.pdf 258 KB GennommaLab-Volante_Marzo_2021 (2).pdf 189 KB Base_CD5_GENOMMA_LAB.xls 36 KB PROMOCIONES_VIGENTES_30DIC_2020.xls 7 MB

De: Multicenter Retail <mailto:multicenter@multicenter.com>
Asunto: ***Nueva Promoción GARANTIA PROMOCIONAL GENOMMA LAB***
Cordial saludo
De manera atenta nos permitimos presentar la nueva promoción de logística de alto impacto, para su debida socialización y aseguramiento en todos los CDS directos e indirectos:
• Cliente: GENOMMA LAB COLOMBIA LTDA.
Nombre de actividad: E GARANTIA PROMOCIONAL GENOMMA LAB
Fecha de inicio: 5 enero 2021
Fecha de fin: 31 diciembre 2021
Aplic: CDS DIRECTOR NACIONAL
Mejoramiento: Se permite enviar a través de los CDS autorizados, los documentos y el envase y/o empaque del producto en un único envío, sin sobre mercancía en su portada: «GENOMMA GARANTIA». Adjunto cuadro de promociones vigentes en la red.
Contaremos con su aseguramiento para evitar novedades con los clientes.
Cordialmente,

Multicenter Retail
Proyecto Soluciones Retail
Dirección General | Avenida Calle 6 # 34 A 111 Bogotá, Colombia
Multicenter.Retail@multicenter.com

Cuadro de Promociones Vigentes

PROMOCIONES LOGÍSTICA DE ALTO IMPACTO - VIGENTES 2020								
PROMOCION	CLIENTE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RED A LA QUE APlica	MECANICA	Código de la promoción RETAIL WEB	Número de comerciante RETAIL WEB	FACILITADOR COMERCIAL
BANCO DE ROPA	CORPORACION MINUTO DE DIOS	30 de Mayo de 2012	INDEFINIDO	RED DIRECTA NACIONAL	Los directos pueden dejar representantes debes enviarlos a los controles de seleccionadores directos, certificando que debas tener bien imprecisos y sellados. Los desvios no se tienen cobro para los donantes. Se deben enviar con gafas internas a los bodegas de Logística de alto impacto	515	570	APIANA
RECEPCION DECODIFICADORES DIRECTV	DIRECTV S.A.	17-nov-16	INDEFINIDO	RED DIRECTA E INDIRECTA NACIONAL	MECANICA DE LA ACTIVIDAD: ENVIO SE HACEN BAJO LA MODALIDAD DE RESPUESTA PAGA CON GUÍA SEGUN INSTRUCTIVO ENVIAZO. 1. Se debe informar al cliente que el envío no tiene ningún costo. 2. Todo envío deberá ir numerado con los datos completos de remitente y destinatario. 3. El cliente de DIRECTV entrega al(s) equipo(s) o una unidad de impresión que él decide. 4. El cliente debe pagar los datos que se correspondan a la guía correspondiente con los del resto del envío y se debe entregar una copia de la misma al cliente. NOTA: El estanque debe seleccionarse en la pantalla de Vista de Servicios o producto 27 subproducto 29. Ingresar los datos correspondientes necesarios para generar la transacción (Cédula del destinatario (19 Dígitos), o número de identidad, nombre completo, dirección, teléfono, código postal, Número, Forma de Pago (1 - Contado), Modo de Transporte, rediseñador de la lista Subproductor respectivo) presionar el subproducto 42, en este caso el nombre de la proveedur DIRECTV y dar click en obtener líquido.	678	1033	JOSE RODOLFO MORENO CORREDOR
GARANTIA PROMOCIONAL GENOMMA LAB	GENOMMA LAB COLOMBIA LTDA.	5-ene-21	31-dic-21	RED DIRECTA NACIONAL	Los documentos y el envase y/o empaque del producto deben estar surtidos en la mercancía y no deben mezclarse con otra mercancía ni sobre la "GENOMMA GARANTIA". Se podrá enviar gratuitamente a través de los CDS directos autorizados de Servimetro a nivel nacional. (Ver CDS directos Servimetro), en www.gennomma.com.co o llamando al teléfono Directo Bogotá 258 4563 y dando el rute del puz 010000 10002 - Horario: 7am a 7pm de lunes a viernes.	759	1400	JOSE RODOLFO MORENO CORREDOR

32. Tratamiento de envíos por fraude.

32.1. El asesor se dirige al aplicativo de sismilenio, digita el usuario y clave asignada.

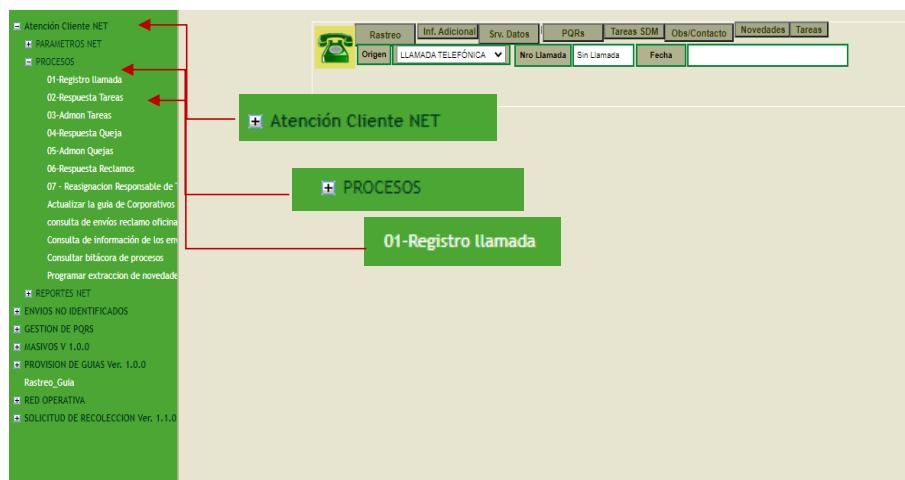


32.2. El agente realiza el rastreo por número de guía.

32.3. Dar clic en la opción *Atención Cliente NET*.

32.4. Seleccionar *Procesos*.Dar clic en la opción

32.5. *Registro de llamada*.



- 32.6. Ingresar a Rastreo.
 - 32.7. Seleccionar la opción Número de guía en opciones de Búsqueda.
 - 32.8. Digitar el número de guía en la opción *Número de guía*.
 - 32.9. Seleccionar la opción *Buscar*.
- Nota:** tener en cuenta que el teléfono debe estar descolgado, con el bombillo verde/rojo  cambia de color.



- 32.10. Consulta la información y trazabilidad del envío.
- 32.11. Informar al cliente el estado del envío.

INFORMACIÓN DE LA GUIA				
GUIA No.	2071883554	GUIA REEMPLAZO No.	No Tiene	
FECHA ENVÍO	12/10/2020 5:41:00 PM	PIEZAS	1	
ORIGEN	MEDELLIN	REMITE	LUISA CHIMA S.A.S	
DIRECCIÓN REMITENTE	CR 60 C 19 A-14 P 2	TELEFONO REMITENTE	3437261	
CÓDIGO POSTAL REMITENTE:				
DESTINO	AGUA DE DIOS	DESTINATARIO	hadson duvier orjuela torres	
DIRECCIÓN DESTINO	carrera 8 # 20 86	TELEFONO DESTINATARIO	3202525106	
ESTADO ACTUAL	EN PROCESAMIENTO	DOCUMENTO CLIENTE	---	
TIEMPO ENTREGA	NORMAL	FORMA PAGO	CREDITO	
MODO TRANSPORTE	TERRESTRE	VALOR A RECAUDAR		
RECIBIÓ		FECHA	1/1/1900	
GUIA RELACIONADA				
REGIMEN	MENSAJERIA EXPRESA	CUN		
CÓDIGO POSTAL DESTINATARIO:	252850			
Volver Cliente Información Tareas Piezas Novedades Solicitudes Imagen Novedad Guía Digital Firma Mas Informac				
MOVIMIENTO	ORIGEN	DESTINO	PIEZA	FECHA
SALIO A CIUDAD DESTINO	MERCANCIA PREMIER - COTA	MERCANCIA PREMIER - GIRARDOT	1	12/12/2020 7:36:39 PM
INGRESO AL CENTRO LOGÍSTICO	MERCANCIA PREMIER - MEDELLIN	MERCANCIA PREMIER - COTA	1	12/12/2020 12:12:20 PM
SALIO A CIUDAD DESTINO	MERCANCIA PREMIER - GIRARDOTA	MERCANCIA PREMIER - COTA	1	12/11/2020 11:12:44 PM
INGRESO AL CENTRO LOGÍSTICO	R ITAGUI 2 - GIRARDOTA	MERCANCIA PREMIER - GIRARDOTA	1	12/11/2020 8:45:40 PM

Nota: El cliente se puede comunicar (remitente o destinatario), solicitando realizar la retención del envío por posible fraude.

La persona que tenga el requerimiento del cliente, por los diferentes medios de comunicación debe tener en cuenta

32.12. El estado del envío

- 32.13. Si el envío se encuentra con movimientos “*salio a ciudad destino*”, “*ingreso al centro logístico (ciudad origen)*”, debe realizar validación en todas las herramientas (procesamiento de envíos, IDO, botón más información) con el fin de validar tiempos de trayecto, ingreso al centro logístico del destino.
- 32.14. Si el envío, hasta el momento no ha registrado el ingreso al centro logístico del destino; el agente debe asegurar el escalamiento con el área correspondiente (back office, supervisores, personal de servicio al cliente dependiendo de la regional), donde debe levantar una ALERTA para asegurar que la regional la reciba y genere avisos para que el proceso de retención se realice desde la primera instancia que ingrese el envío a bodega.

Nota: Recuerde dejar en información de la guía, el proceso o persona (nombre y apellido) con quien se escaló el caso.

- 32.15. Si el envío ya registra “*ingreso al centro logístico*”, se debe escalar el caso para realizar la recomendación correspondiente, informar al cliente la gestión a realizar y dar espera de la respuesta con el fin de continuar con el proceso correspondiente para retención por fraude.

- 32.16. Si la respuesta es positiva respecto a la retención del envío por parte del área a quien corresponde, se debe informar al cliente el proceso realizado, seguido de solicitarle los soportes correspondientes:
- Carta firmada por el remitente o destinatario (quien este solicitando la retención), solicitando la devolución al remitente. (dirección de domicilio o entrega en R.O si el envío es C.O.D)
 - Si el envío es C.O.D, en la carta debe asegurar que en la ciudad de origen se va a realizar el pago del flete y medio.
 - En la carta debe estar específico que la solicitud de retención y devolución a remitente es por un fraude (explicando la novedad ocurrida).
 - Fotocopia de la cedula de remitente o destinatario (quien este solicitando la retención).
- 32.17. Si la respuesta es negativa, respecto a la retención del envío por parte del área a quien corresponde. Puede ser que el servicio lo hayan asignado a "*zona de distribución*", en este caso es pertinente tener en cuenta la información que registre en las herramientas (procesamiento de envíos, IDO, botón más información).
- 32.18. Si el envío se encuentra en "*zona de distribución*", se debe escalar el caso con el área correspondiente (back office, regional o zona) para lograr comunicación con el auxiliar encargado y recomendar la NO entrega y devolución. Tener en cuenta que esta gestión se debe notificar al personal que este realizando el seguimiento al caso.
- 32.19. El agente de servicio al cliente (redes sociales, chat, línea telefónica, personalizado), debe escalar el caso y soportarlo con una tarea radicada + un correo de recomendación.
- 32.20. Cuando el proceso se haga efectivo se puede solicitar al cliente los siguientes soportes.
- Carta firmada por el remitente o destinatario (quien este solicitando la retención), solicitando la devolución al remitente. (dirección de domicilio o entrega en R.O si el envío es C.O.D)
 - Si el envío es C.O.D, en la carta debe asegurar que en la ciudad de origen se va a realizar el pago del flete y medio.
 - En la carta debe estar específico que la solicitud de retención y devolución a remitente es por un fraude (explicando la novedad ocurrida).
 - Fotocopia de la cedula de remitente o destinatario (quien este solicitando la retención).

Nota: En el proceso de solicitud de soportes por parte del asesor hacia el cliente remitente o destinatario (quien haya solicitado la retención por fraude) 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.

TIPS...

- Aclarar al usuario que las entregas se realizan bajo los datos registrados en la guía del envío confirmado y verificado por el cliente remitente.
- Aclarar al usuario que la retención oportuna del despacho depende del estado logístico y a la prontitud de la alerta del cliente.

33. Preguntas Frecuentes

33.1. Manejo de envíos con devoluciones injustificadas, donde el envío ya sea entregado y el cliente requiera movilizar sin cobro adicional.

33.1.1. Clientes crédito

33.1.2. El cliente puede asignar una nueva guía para realizar nuevamente el envío, después de que este se haya entregado a conformidad puede solicitar que se realice el ajuste en la facturación de la guía inicial presento la novedad para que no se genere un nuevo costo.

Nota: tener en cuenta que para la segunda guía realizada no va a ser posible realizar PQR.

33.2. Clientes contados

33.2.1. Desde la línea de servicio al cliente, atención por los canales virtuales, atención personalizada, se debe realizar la verificación de la trazabilidad esto con el fin de confirmar la novedad reportada por el cliente por una devolución injustificada.

33.2.2. Cuando la novedad este verificada, se debe indicarle al cliente que se acerque al CDS donde realizó el envío, aclarando únicamente que es para evaluar y autorizar un nuevo reenvío.

- 33.2.3. Desde el CDS de origen, deben establecer comunicación con el área administrativa de servicio al cliente de la regional correspondiente, con la finalidad de obtener el aval del facilitador de servicio al cliente.
- 33.2.4. Con el aval desde servicio al cliente, el CDS procederá a realizar un memorando interno donde se aclare la devolución injustificada, el número de guía interna con la que viajará el envío hasta las bodegas de novedades.
- 33.2.5. Cuando el envío se encuentre en las bodegas de novedades, deben realizar la guía reemplazo y ligarla a la guía inicial.

33.3. Asignación de tareas a envíos valores

33.3.1. Clientes crédito

- 33.3.2. Se asigna tarea y se asegura con correo siempre y cuando sea el remitente que realice el requerimiento, para cambio de dirección, nuevo ofrecimiento o reclamo en oficina.

Reclamo oficina VALORES en Bogota		
DIRECCION GENERAL	AV 6 # 34A - 11	7700380-7700410
KENNEDY	CLL 37 SUR # 78H - 28	2730489 - 4547954 - 3185852503
UNICENTRO	AV 15 # 119 - 57	3176677179 - 6120567 - 6120747
SIETE DE AGOSTO CRA 24	CRA 24 # 66A - 45	6310886
CENTRO SUBA	CLL 139 # 91A - 19 L 1 - 103	6857389 - 6859609
RECLAMO OFICINA C.I.L	AV EL DORADO # 100 - 24	4398900 Ext 110008 - 110007 PERSONALIZADO
Reclamo Oficina Soacha Parque	CL. 12 N° 7 29	7817701 - 9003096

Nota:

- Para envíos de Certicamara en Bogota, únicamente está autorizada la oficina C.I.L Avenida el dorado #100 – 24.
- Si el cliente solicita hacer cambio de ciudad o de destino, debe generar una nueva guía que contenga todos los datos correctos

- Si el cliente remitente requiere hacer cambio de ciudad o de destino, se sugiere solicitar la devolución a remitente y que este realice una nueva guía, con el fin de realizar el cierre logístico en la primera.

33.4. Clientes contados

33.4.1. Se asigna tarea y se asegura con correo siempre y cuando sea el remitente que realice el requerimiento, para nuevo ofrecimiento o reclamo en oficina.

33.4.2. Si el cliente remitente requiere realizar cambio de ciudad o de destino, se le debe solicitar carta ante notaria donde se especifique la solicitud, voucher del pago del direccionamiento y fotocopia de la cedula. Enviar estos soportes al correo servicioalcliente@servientrega.com.

33.4.3. Manejo para Avisos judiciales

33.4.4. Para los envíos de avisos judiciales, se puede asignar tarea al módulo de CMI (administración de información), donde se puede solicitar el número de guía con el cual se realizará la notificación al cliente de entrega o de novedad. Tener en cuenta el numeral **4.1 de Creación de tareas**.

Nota: tener en cuenta que los únicos envíos a los cuales se puede obtener certificación de entrega o de devolución es para avisos judiciales, no está permitido para documento unitario, mercancía premier, entre otros.

33.5. Como se realiza el pago de indemnizaciones por PQR, valores mínimos y máximos que se pagan en CDS directos e indirectos, autorización de pagos a terceros.

33.5.1. Envíos de mensajería expresa

33.5.2. Para envíos contado y crédito, se realiza el pago del valor declarado más 5 veces el flete cancelado.

33.5.3. Cuando es una pérdida o el envío por alguna razón no se entregó y se trata de mensajería expresa, el único que tiene derecho a la indemnización es el cliente remitente (lo dice la **ley 1369**), sin embargo, puede autorizar al destinatario o un tercero mediante una carta de autorización y fotocopia de cedula.

33.5.4. Si el monto es superior a un millón de pesos, la autorización debe ser autenticada.

33.5.5. Transporte de carga.

33.5.6. Para envíos de transporte de carga, se realiza el pago del valor declarado y fletes.

33.5.7. Los clientes de transporte de carga y crédito también pueden autorizar al destinatario o un tercero mediante una carta de autorización y fotocopia de cedula.

33.5.8. Si el monto es superior a un millón de pesos, la autorización debe ser autenticada.

33.5.9. Envíos C.O.D

- 33.5.10. Para envíos C.O.D, se realiza el pago del valor declarado.
- 33.5.11. **Pagos en efectivo de indemnizaciones**
- 33.5.12. Los pagos en efectivo se realizan hasta medio salario mínimo legal vigente en todas las principales de Servientrega a nivel nacional
- 33.5.13. En las oficinas auxiliares solo hasta 100 mil pesos
- 33.5.14. Cuando el valor es superior a 1/2 SMLV se realiza por transferencia electrónica.

Nota:

- Recuerde que no todos los centros de soluciones están autorizados para pagar indemnizaciones, es por lo que el cliente siempre debe hacer contacto con el área de compensaciones y coordinar el pago ya que desde allí se debe enviar la documentación, que son actas de transacción para **mensajería expresa** y paz y salvos para **transporte de carga** que el cliente debe firmar antes de recibir el dinero.
- Ahora bien, si el cliente es crédito el pago puede estar sujeto a una negociación, pero primordialmente se hace por medio de nota crédito, también se hacen transferencias y en algunos pocos casos cheque.

33.6. Manejo de envío sin movimiento con único movimiento Guía Generada.

33.6.1. Cliente crédito

- 33.6.2. Se valida con el cliente si la guía no fue anulada.
- 33.6.3. Se solicita manifiesto de sisclinet firmado por el auxiliar o courier.
- 33.6.4. Realizar validación la bodega de novedades para validar que de pronto este generando algún problema en el sistema y la hayan trasladado.
- 33.6.5. Se valida con el cliente si hubiesen generado la guía después del horario de recolección y sea recogida al siguiente día hábil.
- 33.6.6. Si se presenta novedad referente al sistema y contamos con el envío en físico, se le solicita una nueva guía al cliente y se pide a facturación anular la inicial
- 33.6.7. En dado caso de no encontrarse el envío se notifican a los clientes y se genera la tarea por trazabilidad (Tener en cuenta el numeral **4.1 de CREACIÓN DE TAREAS**) para la ubicación. En ambos casos se solicita características de los envíos para verificar en novedades y nube de NN (tener en cuenta el numeral 25. **PASOS PARA UBICAR ENVÍOS EN LA NUBE DE ENVÍOS NO IDENTIFICADOS**) o en su defecto registrar en la tarea.

33.7. Cliente Contado

- 33.7.1. Se valida con el Centro de soluciones si la guía no fue anulada.

- 33.7.2. Se solicita al Centro de Soluciones el manifiesto donde registrara la firma o sello del colaborador que recogió el envío.
 - 33.7.3. Se realiza validación con la bodega de novedades para verificar, si posiblemente registra algún problema en el sistema y la hayan trasladado allí.
 - 33.7.4. Indagar con el Centro de Soluciones, si cabe la posibilidad de que hayan generado la recolección después del horario sugerido, generando que el envío sea recogido al siguiente día hábil.
 - 33.7.5. Si se presenta novedad referente al sistema y tenemos el envío en físico, se genera guía de reemplazo y se deja información en el sistema.
 - 33.7.6. En dado caso de no encontrarse el envío se notifican a los clientes y se genera la tarea por trazabilidad (Tener en cuenta el numeral **4.1 de CREACIÓN DE TAREAS**) para la ubicación. En ambos casos se solicita características de los envíos para verificar en novedades y nube de NN (tener en cuenta el numeral **25. PASOS PARA UBICAR ENVÍOS EN LA NUBE DE ENVÍOS NO IDENTIFICADOS**) o en su defecto registrar en la tarea.
- 33.8. Certificaciones de documento unitario como Aviso Judicial**
- 33.8.1. **Cliente crédito y Cliente contado**
 - 33.8.2. Este certificado no es posible realizar para envíos de documentos unitario.
 - 33.8.3. No se emiten certificaciones ya que el servicio de aviso judicial emite la certificación correspondiente.
- 33.9. Solicitud de suministros, estandarización de procedimiento para la solicitud.**
(puede validar la información del numeral **12 APROVISIONAMIENTO DE INSUMOS**)
- 33.10. Tratamiento de guías trocadas**
- 33.10.1. **Cliente crédito y cliente contado** Si la persona que recibe la solicitud del cliente logra ubicar la guía con la que se troco la del cliente puede asignar tarea a las 2 guías para la recuperación y entrega de manera correcta de los envíos
(Tener en cuenta el numeral **4.1 de CREACIÓN DE TAREAS**.)
 - 33.10.2. En caso de no identificar con que guía se troco se asigna la tarea informando que es un envío trocado y solicitando la ubicación con las características que nos brinda el cliente. (Tener en cuenta el numeral **4.1 de CREACIÓN DE TAREAS**.)

34. Protección de Datos

Según Constitución Política de Colombia Artículo 15

Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Existe la ley LEY 1581 DE 2012

tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

¿Qué son los datos personales?

Toda información concerniente o relativa a una persona física que la hace identificada o identifiable. Ejemplo:

- ✓ Datos de identificación (nombre, domicilio).
- ✓ Datos biométricos (huellas digitales, iris del ojo, ADN).
- ✓ Estados de salud físicos o mentales.
- ✓ Información patrimonial.
- ✓ Ideología, religión, preferencia sexual, etc.

Funciones y Obligaciones De Los Colaboradores

Garantizar el **DEBIDO USO** de los datos personales que están bajo el encargo y/o responsabilidad de Servientrega, respetando la intimidad personal, familiar y el buen nombre.

- ✓ **Manipulación de archivos** Únicamente las personas autorizadas, podrán introducir, modificar o anular los datos personales contenidos en los archivos digitales.
- ✓ **No usar el correo electrónico para envíos de información de carácter personal sensible.**- No utilizar el correo electrónico (corporativo) para el envío de información de carácter personal especialmente sensible (esto es, salud, ideología, religión, creencias, origen racial o étnico).
- ✓ **Comunicación de incidencias que afecten a la seguridad de datos de carácter personal.**- Comunicar al Responsable de Seguridad las incidencias de las que tenga conocimiento, que puedan afectar a la seguridad de los datos personales.

35. Protocolo De Atencion De Llamadas

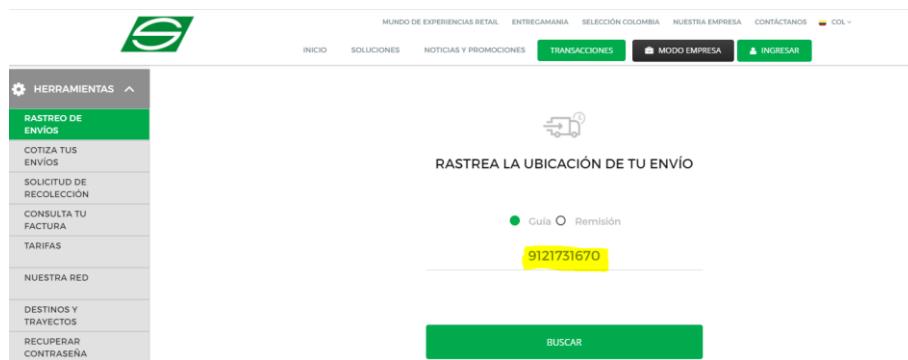
1. Saludo formal de la organización en la atención de llamadas.
2. Recordar que en esa opción solo se tomaran solicitudes relacionadas con el uso y tratamiento de datos personales.

3. **Tomar los datos de contacto:** cedula , nombre, número telefónico y el medio por el que desea ser contactado para la información de su solicitud (correo electrónico o dirección de correspondencia).
 4. **Tomar los datos de la solicitud:** Tomar los datos del requerimiento del cliente . A manera informativa, los casos que se pueden presentar son:
 - a. Desean poner una queja porque estamos haciendo mal uso de sus datos personales y desean que los borremos de nuestras bases de datos (Es la que más se presenta).
 - b. Desean otorgar una autorización a Servientrega para el uso de sus datos personales
 - c. Desean modificar o actualizar algún tipo de información personal.
 5. Informar al cliente que su respuesta será enviada al medio seleccionado en el término de ley (15 días hábiles).
 6. Informar que puede consultar la política de protección de datos personales en nuestra página web www.servientrega.com.co opción contáctenos / protección de datos personales.
 7. Despedida Formal.
 8. Enviar correo con el archivo adjunto indicando la información de la solicitud a seguridadinformacion@servientrega.com.

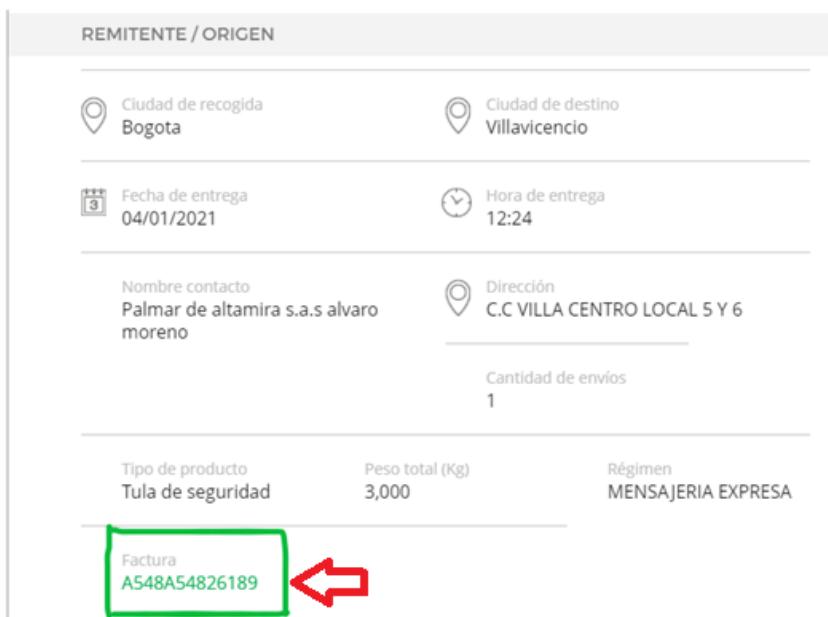
De click en el enlace para descarga --> [FORMATO PROTECCION DE DATOS PERSONALES](#)

36. Facturación electrónica:

- 36.1. Ingresamos a la página de Servientrega en la opción de rastreo <https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/transacciones-personas/rastreo-envios>
- 36.2. Ingresamos en la opción de rastreo el número de la guía a consultar y luego dar clic en el botón *buscar*.



- 36.3. Posteriormente la página nos arrojara la información del envío; para ubicar el número de la factura, vamos a copiar el número de factura como se ve en la imagen.



- 36.4. Una vez tengamos este el número de factura, seleccionamos la opción “*Consulta tu factura*” que se encuentra en la parte izquierda en las opciones de herramientas.
Nota: Debemos solo tener en cuenta que vamos a tomar solamente A54826189, ya que se encuentra repetido el código alfanumérico **A548A** dos veces, esto es con cada uno de los numero de factura de cada guía.



- 36.5. Vamos a ingresar el número de factura que habíamos copiado anteriormente (A54826189) en el campo llamado *Número de factura* (*Ej:ABC1234561*).

Formulario
Descripción



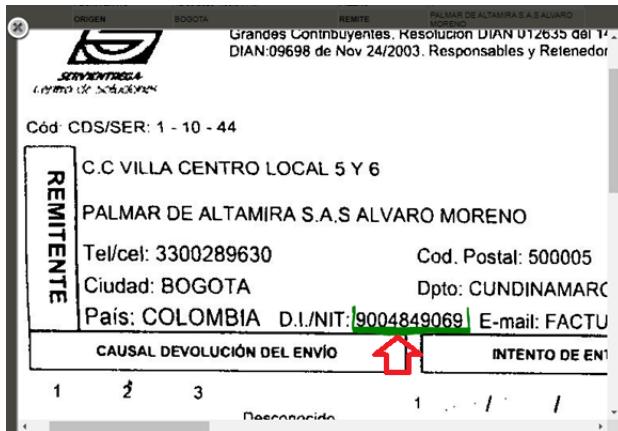
CONSULTA TU FACTURA ELECTRÓNICA

Número de Factura (Ej: ABC1234561)

Identificación (Ej: 800100200)

BUSCAR

- 36.6. En el espacio *Identificación (Ej: 800100200)* debemos tener en cuenta lo siguiente:
 Si es una guía CONTADO debemos ingresar el NIT o número de identificación del remitente que se encuentre registrado en la guía física.



- 36.7. Si es una guía con pagocontraentrega (C.O.D), debemos ingresar el NIT o el número de identificación del destinatario que se encuentre registrado en la guía física



- 36.8. Una vez tengamos los datos correspondientes, el registro de información quedara de la siguiente manera

Formulario	Descripción
	
CONSULTA TU FACTURA ELECTRÓNICA	
A65050098	
9003771461	
BUSCAR	

- 36.9. Posteriormente se ingresa el correo del cliente para enviar la factura electrónica.

Glosario

PQR: Es el derecho de cada persona a solicitar que sus derechos sean protegidos en una determinada situación jurídica en que esté involucrado.

Petición: Es el derecho a solicitar ante una entidad pública o privada, que se informe y se resuelva una inquietud de forma rápida y efectiva

Queja: Es una manifestación de inconformidad dirigida a una entidad determinada, con el propósito de corregir irregularidades administrativas o conductas incorrectas de sus funcionarios.

Recurso: Es el derecho a solicitar la revisión de una respuesta insatisfactoria generada por parte de una entidad respecto a una petición o queja presentada.

Clase de Recurso:

De Reposición: Cuando se interpone ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la aclare, modifique o revoque.

De Apelación: Cuando se remiten a un órgano superior para que aclare, modifique o revoque, la decisión dictada por otro inferior.

Queja de Servicio Con Guía: PQR asociada a un numero de guía donde Servientrega incurre en causales frente al CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS, pactado con el cliente.

Queja de Servicio Sin Guía: Es un reporte, que hace un cliente, de una acción inadecuada en la prestación de servicio por parte de Servientrega, de tipo cualitativo.

Especificamente: Actitud de servicio, Agresión física o verbal, Obstrucción vial.

PERDIDA: Extravió del objeto postal que ha sido admitido por la empresa.

EXPOLIACION: despojar con violencia o iniquidad parte del objeto postal una vez en poder del operador.

AVERIA: Daño parcial o total del objeto postal en manos del operador

DEMORA EN TIEMPOS DE ENTREGA: Es cuando luego de una entrega verificada validamos que incumplimos con nuestros tiempos de entrega y con ello la promesa del servicio.

SINIESTRO EXTERNO: Todo daño, avería, hurto, accidente que sufre el envío o su medio de transporte durante su traslado de una ciudad o zona hacia otra.

DEFICIENCIA EN ATENCION AL USUARIO: Cuando el trato con un cliente no cumple con los criterios de respeto y empatía, además de que la actitud no se ajusta al marco estratégico de la organización.

NO CONFORMIDAD: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Supervisor de distribución: El supervisor de zona debe garantizar la eficacia y la eficiencia en la ejecución de las actividades de distribución de acuerdo con los requerimientos de los clientes y las condiciones de la empresa.

Supervisor de Recolección: El supervisor de recolección debe asegurar y garantizar el cumplimiento de las recolecciones programadas, en tiempo y forma de acuerdo con lo solicitado por el cliente, ya sea crédito o contado.

Supervisor Cross Docking: El supervisor Cross docking debe garantizar que todos los envíos cuenten con los movimientos logísticos, garantizando la salida eficiente a regional o zona urbana. Adicional debe asegurar el inventario de la mercancía que se encuentra en la bodega.

CDS: (Centro de Soluciones) Es el punto de atención y ventas que se encarga de la comercialización de los productos autorizados de la empresa.

Factura electrónica: Es la evolución de la factura tradicional y para efectos legales tiene la misma validez que el papel, sin embargo, se genera, valida, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente la factura electrónica es un soporte de transacciones de ventas de bienes y servicios.

Logística nocturna: Este servicio se debe realizar dentro de las 6:00pm y 9:00pm en lugares de fácil acceso (No alto riesgo) estos envíos llegan de las diferentes regionales en el curso normal de los operativos que ingresan (Regionales que apliquen y zona urbana). Estos envíos se identifican por su sticker morado y una luna.

Aforos: Los aforos son las zonas que cuentan con trayecto especial, debido que se encuentran en lugares muy apartados de la ciudad.

Zona de alto riesgo: La zona geográfica en la cual se encuentra la dirección de entrega, presenta problemas de seguridad y existe algún tipo de riesgo para los colaboradores de la empresa.

Guías con recaudo: Son las guías pago contra entrega.

Servientrega box: Es el servicio de casillero virtual para envío internacionales con origen Miami hacia Colombia.

Valores: Es un servicio de recolección, transporte y entrega especializada puerta a puerta o reclamo en oficina de mercancías de alto valor comercial.

Acopios: Pequeñas bodegas para segmentar las zonas o clasificar la mercancía en el centro logístico.

Logística inversa: Este servicio permite gestionar las devoluciones y garantías de los clientes con destino a sus instalaciones o bodegas de almacenamiento. Se cuenta con un modelo logístico que permite recoger los envíos directamente en el domicilio de sus clientes o también, se tiene habilitado toda la red de centro de Soluciones para la impresión de la guía y recepción de los envíos.

Facilitador comercial: El facilitador comercial es la persona asignada al cliente que se encarga principalmente de: Realizar la fidelización del cliente a través del acompañamiento, presentación de la oferta de valor integral, soluciones de novedades e inquietudes, aseguramiento de las novedades de facturación y cartera que se presenten.

Entregamania: Es el club de fidelización que está diseñado, implementado y administrado por la empresa, esto con el fin de que el cliente tenga derecho a acumular puntos por la compra de los servicios de la compañía.

Franquicia: Al interior se denomina Empresario Satélite, es un centro de soluciones para la atención y venta de la oferta de valor de Servientrega y sus empresas aliadas, la cual es otorgada a una persona natural o jurídica a través de un contrato para que actúe como representante legal.

Cross Docking: El personal Cross docking debe asegurar la correcta manipulación, almacenamiento, cargue de los envíos garantizando su preservación para no afectar los tiempos de distribución, ni la promesa de servicio.

Servi-tramites: Es un servicio donde se puede realizar toda clase de trámites, entre ellos están: Partidas de bautismo, certificados de movilización, pago de impuestos, licitaciones y la realización de compras en general. Para solicitar este servicio, el cliente debe acercarse a cualquier punto de servicio autorizado.

Por procesar carga: Es el movimiento que se le da a la mercancía que se encuentra en la bodega y esta próxima a salir a zona de distribución.

Ajustes: Es el movimiento que se realiza en sistema por una mala captura del lector o cuando queda algún movimiento logístico pendiente.

Manifiesto: El manifiesto es el documento que ampara la información sobre la mercancía que se transporta a bordo de un medio de transporte.

Compensaciones: El área de compensaciones se encarga de compensar económicamente a los clientes, por las diferentes ineficiencias que se presenten, este proceso se realiza por medio de notas créditos las cuales cruzan con cartera, efectivo y transferencia.

Rezagos: Es la bodega donde ingresa toda la mercancía que no fue posible entregar al remitente ni al destinatario después de 90 días, ya sea porque se negó a recibir, no se ubicó a la persona o porque la mercancía se encuentra averiada.

Ecommerce: Se conoce como E-Ecommerce al sistema de compra y venta de productos y servicios en línea. Con este producto se realiza el apoyo en la gestión logística del negocio y digital, abarcando los procesos de transporte nacional, internacional y almacenamiento, adicional se ofrece un servicio diferenciador como soluciones digitales.

Sisclinet: El propósito del aplicativo Sisclinet es exclusivamente el de proporcionar a cada uno de nuestros clientes corporativos un acceso eficiente para la creación de guías y su administración documental.

Retail Web: Es la aplicación en línea especializada para el manejo de portafolio de soluciones nacionales e internacionales.

Credicontado: Es un crédito rotativo de 30 días, que se otorga a personas naturales o jurídicas. La forma de pago credicontado aplica para los productos de mercancía premier, mercancía múltiples piezas, documento unitario, sobreporte, cajaporte, avisos judiciales y tula de seguridad.

Guia Relacionada

- La guía relacionada es el servicio especializado para el manejo de documentos que requieren retorno inmediato por parte del destinatario.
- Peso mínimo 0.1 kilogramo, peso máximo: 2 kilogramos.
- La cantidad de documentos que se pueden enviar al interior del sobre son máximo 5 por sobre al mismo destinatario o persona que firma. Este servicio no aplica para diligencias de firmas de documentos ante entidades públicas como notarias, juzgados, etc.
- Es responsabilidad del cliente informar al destinatario por medio de un comunicado adjunto a la guía relacionada que debe entregar de forma inmediata y debe diligenciar de acuerdo con su requerimiento: Firma, sello, nombre claro, observaciones, número de pedido, huella, etc.
- El colaborador que entrega la guía relacionada por parte de Servientrega espera máximo lo que el cliente se demore en realizar los pasos descritos en la parte externa de la guía relacionada, el tiempo no puede ser mayor a 5 minutos.

- El cliente o remitente debe asegurar de marcar los documentos que se deben retornar firmados, si el cliente no retorna inmediatamente la guía relacionada Servientrega no garantizara la correcta prestación del servicio.
- Valor mínimo declarado: \$5.000, valor máximo declarado: Valor real del producto.

ULTIMA ACTUALIZACION 14 DE MAYO TEMAS

- **2.2** Guiones establecidos para atención al cliente por la línea.
- **5.3** Solicitud de recolección cliente contado (Nota al final de este numeral)
- **7.** Como radicar servicio de Recolección Venta Contado Modulo Administración De Domicilios Retail
- **15.** Recolección de insumos que los clientes Corporativos no han solicitado.
- **18.** Radicación de PQR'S
- **18.1.1.** Script de Validación PQR
- **19.** Información de CUN Larga y CUN Corta
- **29.** Información y trato a las guías de reemplazo
- **30.** Logística inversa
- **32.14** Tratamiento de envíos por fraude.
- **32.20** Tratamiento de envíos por fraude. (Nota al final de este numeral)
- **36.** Facturación electrónica
- **Glosario:** Guia Relacionada