a. Se destaca la implementación de un formulario digital mediante Microsoft Forms, cuyo enlace será compartido en el grupo de WhatsApp de transportistas, facilitando así el registro estructurado y centralizado de sus solicitudes. Este mecanismo mejora la organización y sistematización de las consultas, evitando la dispersión de mensajes y garantizando que la información llegue de manera clara y ordenada al equipo encargado.

b. Es importante considerar que, aunque la comunicación se realice principalmente dentro del horario laboral, existen momentos en los cuales las solicitudes pueden ser ingresadas fuera de este horario. Por ello, es esencial establecer mecanismos que aseguren la recepción y gestión oportuna de estas solicitudes para evitar demoras que puedan afectar la percepción de servicio y satisfacción del usuario.

c. Se recomienda el uso de Power Automate para automatizar el envío formateado de las solicitudes recibidas en Microsoft Forms hacia el correo electrónico del área de Manifiestos. Esta automatización permitirá una rápida notificación y canalización de las solicitudes al personal correspondiente, optimizando el proceso de atención y reduciendo tiempos de respuesta.

d. Para reforzar la comunicación con los transportistas, se sugiere evidenciar mediante mensajes en el grupo de WhatsApp que las solicitudes han sido recibidas y están en proceso de atención. Esta retroalimentación es fundamental para mantener informados a los usuarios y generar confianza en el servicio, además de minimizar consultas reiteradas sobre el estado de sus requerimientos.