472	Servicio Postventa - Cliente Corporativo.	PR-SC-019-FR-001 Versión 2 Página 1

Formato Servicio Postventa - Cliente Corporativo

Acta de Visita No.
Fecha 23 | 05 | 2023
Hora Inicio 3:00pm.
Hora Fin
Razón Social Supernotariado.
No. Contrato Desde Hasta Vigencia
Supervisor de Contrato
Profesional Mercado Corporativo
Ejecutivo de Cuenta

1. Verificación Contrato

Valor Contrato
% Ejecución m
% Pend. Ejecución
* Datos aproximados y Sujetos a Verificación.

Consumo a la Fecha *
Promedio Mensual *
Tipo de Cliente

Saldo a Favor *
Estado Contrato
Adi. / Pro. ($ ó t)

2. Servicios de Correo - Mensajería

Servicios - Productos
Al Día
Certim@il
CORRA - Petición
CORRA - Programado
Correo Certificado
Correo Certificado Franquicia
Correo Certificado Internacional
Correo Normal
EMS
Encomienda
Encomienda Internacional
Exportafácil
Gestión Documental
Masivos - (aplica para todos los Masivos)
Notiexpress
Paquetería
Postexpress

Contratos Externos	
Servicio	Cant.
Supervisor	
Counter	
Auxiliar Operativo	
Motorizado	

Soporte Tecnológico	
Servicio	Cant.
Equipo de Cómputo	
Impresora	
Lector Cód. de Barras	
Báscula	
Equ. de Comunicación	

Funcionalidad Sipost		
Servicio	Procesos	
Sipost	X	No
Capacitación	X	No

Observaciones

3. Verificación Acta Anterior

A. Lectura Acta Anterior? Si | No

B. Verificación de Compromisos
1
2
3
4

4. Desarrollo de la Visita

(1) ✓ Compromisos abocados. Reunión del 25 Abril.
(2) ✓ Informes se deben subir a Soap. por parte de Supernotariado verifican el cargue del día en Soap
(3) Revisar distribución. en Uiru = se ha hecho la recolección
(4) Revisar envío de la guía TA 418446718. = Magdalena. a Esperar la Respuesta
(5) Retroactivo → se reportará la fecha en la cual se hará el retroactivo del personal.
(6) Angela enviará los informes para el respectivo cargue en Soap.
(7) Validar envíos q' están saliendo desde el aeropuerto (La Palma) - Uiru.

4-72	Servicio Postventa - Cliente Corporativo.	PR-SC-019-FR-001
		Versión 2 Página 2

5. Servicio al Cliente

Procesos Operativos - Administrativos

Proceso	saC - Personal In House	Calificación	Observaciones
Distribución	Tiempos de Entrega		
	Digitalización		
	Devoluciones		
Admisión	Procesamiento de OS		
Transportes / Recolección	Hora de Recolección		
	Frecuencia en la Recolección		
	Atención del Transportador		
Comercial	Frecuencia de Visitas		
	Entrega de Cotizaciones		
	Contratos - Adiciones - Prórrogas		
	Actas de Liquidación		
	Atención del Comercial		
Servicio al Cliente	Atención Ejecutivo de Cuenta		
	Frecuencia en las Visitas		
	Entrega de Informes		
	Respuesta Oportuna		
PQR	Analista PQR - Atención Telefónica		
	Analista PQR - Respuesta Oportuna		
Contratos Externos In House	Contratación de Personal		
	Cambio de Personal		
	SAC - Personal In House		
	Dotación - Suministros		
	Incapacidades		
Facturación	Radicación de Facturas (En los Tiempos)		
	Facturación por Consumo		
Tecnología	Funcionalidad - Sipost		
	Respuestas Mesa de Ayuda - Soporte		

Firma Supervisor/Interventor Contrato

Firma
Nombre
Cargo

Convenciones	
1	Malo
2	
3	
4	Regular
5	Bueno

6. Compromisos de la Reunión

Descripción Compromisos	Responsable	Fechas Extremas	Observaciones
3.			

7. Clausura de Reunión

Firma Asistentes:

Firma
Nombre: Gladriana Carreño
Cargo: Prof. Hdo Corp

Firma
Nombre Laura Hernandez
Cargo Tecnico Admin SNR.

Firma ANGELA SANCHEZ R
Nombre
Cargo ASISTENTE APOYO 3.

Firma
Nombre
Cargo Angelica Fontes. Centurion COSA

Firma Esneider Ortiz
Nombre
Cargo Tecnico de proyecto.

Firma
Nombre
Cargo Manuel S. Bonilla J. Profesional Especializado GSA.

Para nuestra empresa es muy importante conocer su grado de satisfacción en los servicios ofrecidos, con este propósito le agradecemos responda las siguiente encuesta. De conformidad con Lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de protección de datos personales el interesado autoriza que sus datos, facilitados voluntariamente a través del presente formulario, sean incorporados a una de base de datos responsabilidad de 4-72 y tratados con la finalidad de estudiar su valoración del servicio y así ofrecer una mejora constante . Por otra parte, se informa que los datos serán tratados en base a los criterios de seguridad definidos en la política de tratamiento desarrollada por 4-72 cuya consulta puede llevarse a cabo con el apartado correspondiente de la presente web.Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección servicioalcliente@4-72.com.co