

DAVID JOSE AVENDAÑO PANTOJA	12.575.177	R ACL 0915 11/08/2017 1184 25/08/2017
ARMANDO RAFAEL SALGADO GOMEZ	5.049.410	R 0768 04/08/2017
GELMER RAFAEL ISAZA BARRIOS	85.126.077	R 0786 26/07/2017
CARLOS LATTA ARIAS	12.618.105	R 0837 04/08/2017
NEYLA MARIA GOMEZ SINNING	26.901.713	R 0792 26/07/2017
LUZ MERY HERRERA CANTILLO	57.436.034	R 0921 17/08/2017
YADIRA ALFARO ARROYO	26.693.764	R 0901 11/08/2017
YENIS MARIA MEZA MARTINEZ	26.901.304	R 0880 1/08/2017
ALBERTO ANTONIO MONTERO LEIVA	19.401.113	R 0798 26/07/2017
DAISY DEL CARMEN GUTIERREZ ARRIETA	26.900.003	R 0870 10/08/2017
MARIA ALMANZA IGLESIA	39.031.692	R 0843 10/08/2017
ROBINSON RAFAEL PEÑA MORAN	85.370.607	R 0836 04/08/2017
JENNY ISABEL RANGEL	39.066.012	R ACL 0913 11/08/2017 ACL RES 0130 06/02/2017
DELIA MARIA FLOREZ FLOREZ	39.014.043	R 0816 26/07/2017
SORNESTA CABALLERO BOLAÑO	57.301.770	R 875 11/08/2017
NELLYS ISABEL ALVAREZ SANCHEZ	39.019.338	R 0793 26/07/2017
DAVINSSON JOSE HERNANDEZ RIVERA	7.168.601	R 0831 02/08/2017
ORLANDO PATIÑO GARCES	9.262.782	R 0874 11/08/2017
AMPARO DEL ROSARIO FONTALVO MENDOZA	22.389.539	R 0750 19/07/2017
MARLENE DE JESUS LOPEZ GUERRA	32.654.448	R 0906 11/08/2017
CARMEN MANUELA PERTUZ GUETTE	32.677.024	R 0850 10/08/2017
ISIDORO GUERERO CAPACHO	5.504.266	R 0827 02/08/2017
ORLANDO DANIEL DE LA HOZ PEREZ	3.766.148	R 0759 24/07/2017
MARIA ISABEL PEÑARANDA GARCIA	57.441.551	R 0897 11/08/2017
LASTENIA MARIA SARMIENTO MARTINEZ	22.537.495	R 0916 15/08/2017
NANCY MARIA GONZALEZ DE MORA	39.006.393	R 0892 11/08/2017
FREDYS ENRIQUE LOPEZ PABA	9.261.447	R 0834 02/08/2017
OSVALDO ANTONIO ANAYA CHARRIS	12.532.514	R 0829 02/08/2017
MARIA ELENA DE LEON JIMENEZ	32.657.566	R 0749 19/07/2017
GLADIS ESTHER ORTIZ PADILLA	39.089.633	R 0742 19/07/2017
IRIS DE LOS SANTOS BERRIO NIÑO	39.096.415	R 0867 10/08/2017
TERESA DE JESUS VIVIC TORREGROZA	57.280.342	R ACL 0820 02/08/2017 ACL RES 0059 14/01/2015
HERMINIA CRISTINA PABON BONETT	26.879.244	R 0763 24/07/2017
ROSMERY SAENZ AREVALO	33.215.988	R 0721 14/07/2017
DORIS NAVARRO LERMA	43.044.354	R 0881 11/08/2017
CARMEN LUZ OROZCO OSPINO	45.497.829	R 0861 10/08/2017
SALOMON ANTONIO GUERRERO MULFORD	5.097.545	R 0902 11/08/2017
HERNANDO SEGUNDO MERCADO SAN JUAN	19.590.977	R 0858 10/08/2017
FRANCISCA ISABEL CERVANTES PUA	32.816.679	R 0789 26/07/2017
ADELA ROSA ACOSTA ZAMBRANO	32.847.148	R 0794 26/07/2017
NIBETH MARITZA RUIZ CASTAÑO	57.421.723	R 0891 11/08/2017
EDGARDO MONTERO AMARIS	12.601.796	R 0871 10/08/2017
YUDI LUZ PEÑA RODRIGUEZ	57.421.735	R 0876 11/08/2017
MARTIN ROBERTO OROZCO JIMENEZ	85.126.012	R 0889 11/08/2017
LILIA LUZ ALMANZA MARTINEZ	32.731.842	R 0760 24/07/2017
HABIB DEL CARMEN HERNANDEZ ACUÑA	12.596.178	R 0919 15/08/2017

JAIMEN LUIS CHARRIS GARCIA	77.166.670	R 0903 11/08/2017
KARLA ESMERALDA PINEDA ROJAS	57.286.267	R 0882 1/08/2017
ESMERALDA RADA TOVAR	39.093.477	R 0865 10/08/2017
IRIDIS CUETO ZAMBRANO	36.576.293	R 0896 11/08/2017
YASENIA PEREA DE LEÓN	57.405.035	R 0612 07/06/2017
JUAN MANUEL VARELA VARELA	19.581.406	R 0887 11/08/2017
MIREYA ROJAS MARTINEZ	39.020.356	R 0884 11/08/2017
CARMEN ELENA GALVAN DE LA HOZ	39.276.028	R 0879 01/08/2017
MARIA DE JESUS CALVO BARROS	39.069.509	R 0898 11/08/2017
LIDSIA MARIA RAAD PEDROZO	39.031.157	R 0894 11/08/2017
MARIA D E JESUS CALVO BARROS	39.069.509	R 0898 11/08/2017

Juan Caballero
25449644



SANTA MARTA 11 DE OCTUBRE DE 2017.

Señor(a)
SECRETARIA DE EDUCACION DPTAL .
CRA 12 # 18 - 56 EDF LOS CORALES
4380128
SANTA MARTA

Referencia: CUN 7128170000018875, GUÍA 7214775758.

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.

GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MAGDALENA
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2017 POR 13052
12 OCT 2017

RESUMEN DE LOS HECHOS

1. El día 28/08/2017, el usuario remitente impuso un objeto postal, el cual se amparó con la guía 7214775758.
2. El usuario presenta petición por la causal de incumplimiento tiempo de entrega, radicada vía Llamada Telefónica, el día 02/10/2017 bajo el CUN 7128170000018875.
3. La solicitud del usuario, se fundamenta en: Se comunica el señor Armando Granados con número de cédula 1082875257 solicitando Trazabilidad por escrito solicita ser notificado en la dirección CRA 12 # 18 - 56 edificio los corales Piso 4 Prestaciones sociales

CONSIDERACIONES Y ACCIONES ADELANTADAS

En atención a los argumentos expresados por el usuario, los departamentos de Seguridad y logística de la Organización, adelantaron las siguientes diligencias:

Revisión minuciosa de la trazabilidad del objeto postal de la guía 7214775758, registrada en todos los sistemas de información de procesamiento, desde su ingreso en ciudad de origen, hasta su destino.

Indagación con las personas que participaron en la movilización del objeto postal.

Del anterior análisis se logró establecer que realizada la respectiva verificación se identificó que el mismo, presentó novedad en la entrega por el causal "Se negó a recibir" No obstante a lo anterior y para efectos en dar cumplimiento con los procedimientos establecidos para el manejo de estas eventualidades el departamento de confirmaciones realizo las labores tendientes a confirmar datos para la entrega, gestión no efectiva ya que no fue posible dicha comunicación. Dando continuidad al procedimiento anteriormente dilucidado se realizó la devolución del objeto postal para la ciudad de origen siendo imposible su entrega al remitente en razón a que "No lo conocen" En consecuencia por no lograrse su entrega como devolución, el objeto postal fue remitido a nuestra bodega a la espera de ser reclamado por el remitente y/o destinatario.

Dirección | Av. Calle 6a No. 34ª-11 Conmutador 7700 0380 – 7700 0410 Bogotá D.C.
General | **SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3** www.servientrega.com

12/10/2017 15:05:34 - Folios: 1 - Anexos: 0 - TipoAnexo: SIN ANEXO
R-2017-039883
Gobernación del Magdalena
Origen: SERVIENTREGA
Destino: 1081/THPSE/TALENTO HUMANO-PRESTACIONES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Asunto: REFERENCIA CUN 7128170000018875 GUÍA 7214775758



Centro de Soluciones

El objeto postal permanecerá en custodia por 90 días, al vencerse este periodo, será declarado en abandono legal en conformidad con lo establecido por ley, por lo anterior le solicitamos ponerse en contacto con nuestra línea del Call Center número 3711900 de la ciudad de Barranquilla para programar la entrega de su objeto postal.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS Y TÉCNICOS DE LA DECISIÓN.

Servientrega S.A., fundamenta jurídicamente esta respuesta, con base, en su orden, en lo establecido, en el contrato suscrito por las partes y que se identifica con el número de guía contenido en la referencia; en las normas vigentes internacionales ratificadas por Colombia y las nacionales que regulan la prestación de los servicios postales, principalmente los regímenes aplicables a los derechos de los usuarios y obligaciones de los operadores postales, contenidas en las Decisiones de la Unión Postal Universal, la ley 1369 de 2009 y la resolución 3038 de 2011, expedida por la CRC. Igualmente esta decisión se ampara en el contenido de las normas contenidas en el Código Civil Colombiano y en el Código de Comercio y las disposiciones que las adicionan, complementan o reglamentan y que de manera directa o por analogía le son aplicables al contrato de mensajería expresa a que a hace alusión esta PQR.

Desde el punto de vista técnico, Servientrega se soporta en las Políticas, normas y directrices que internamente tiene establecidas para desarrollar sus procesos de logística, las cuales recogen las mejores prácticas en esta materia, cuyo objetivo fundamental está dirigido a la satisfacción del usuario, desde la recepción hasta la entrega de los objetos postales que cursan en su red, bajo los principios de eficiencia y responsabilidad, que permitan respetarle sus derechos.

RECURSOS QUE PROCEDEN CON LA PRESENTE DECISIÓN EMPRESARIAL.

Servientrega S.A., advierte al usuario destinatario de la presente respuesta que la ley le concede la opción de controvertirla, presentando contra ella recurso de reposición dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la misma, para ante quien la suscribe, utilizando los mismos medios ofrecidos para la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, es decir escrito o electrónico, únicamente en los sitios destinados por Servientrega para su recepción o en la página Web, respectivamente. De igual manera, el usuario en el mismo momento de presentar el recurso de reposición, en subsidio de éste y de manera expresa, podrá presentar el de apelación para ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en el evento de no sentirse favorecido con la respuesta a dicho recurso de reposición, quien resolverá lo pertinente. NOTA: Advertimos a los usuarios, muy comedidamente, que la presente respuesta se notifica mediante el servicio de Mensajería Expresa y constituye un mecanismo alternativo de Notificación, de conformidad con lo dispuesto en el literal 2.1.5.1.1, de la Circular 14 de 2012, Expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Para lo cual, se informa que contra la presente decisión procede el Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación, que deberá interponerse dentro de los (10) días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil a la recepción de esta decisión.

Dirección
General

Av. Calle 6a No. 34^a-11 Conmutador 7700 0380 – 7700 0410 Bogotá D.C.
SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 www.servientrega.com

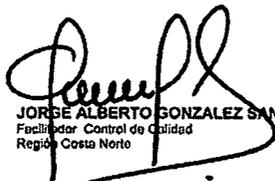


Centro de Soluciones

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 y deseamos poder atenderlo nuevamente en el futuro, seguros de brindar, como siempre, nuestro mejor esfuerzo y servicio, Continuando fortaleciendo nuestro compromiso de eficiencia y calidad integral.

Cordialmente,



JORGE ALBERTO GONZALEZ SANCHEZ
Facilitador Control de Calidad
Región Costa Norte

Dirección
General

Av. Calle 6a No. 34^a-11 Conmutador 7700 0380 – 7700 0410 Bogotá D.C.
SERVIENTREGA S.A. NIT. 860.512.330-3 www.servientrega.com

Número de Guía:	7214775758	Estado Actual:	EN PROCESAMIENTO
Piezas:	1	Fecha de Envío:	08/28/2017 08:14:45
REMITENTE / ORIGEN		DESTINATARIO / DESTINO	
Origen:	SANTA MARTA - MAGDALENA	Destino:	SANTA MARTA - MAGDALENA
Remite:	SECRETARIA DE EDUCACION DPTAL //	Destinatario:	SANDRA VIVIANA CADENAS // FIDUCIARIA LA PREVISORA SA
Dirección:	CRA 12 # 18 - 56 EDF LOS CORALES	Dirección:	CALLE 72 # 10 - 03
Producto:	MERCANCIA PREMIER	Fecha Probable Entrega:	15/09/2017 23:15
Forma de pago:	CONTADO	Fecha:	
CUN:	<u>7128170000018875</u>	Régimen:	MENSAJERIA EXPRESA

Detalle Rastreo Nacional

Movimiento	Ubicación	Fecha Movimiento
GUIA GENERADA	SANTA MARTA (MAGDALENA)	08/28/2017 10:04:54
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO	SANTA MARTA (MAGDALENA)	08/28/2017 16:58:22
SALIO A CIUDAD DESTINO	SANTA MARTA (MAGDALENA)	08/28/2017 16:59:26
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO	BOGOTA (CUNDINAMARCA)	08/29/2017 07:24:18
EN ZONA DE DISTRIBUCION	BOGOTA (CUNDINAMARCA)	08/29/2017 07:36:43
NOTIFICACION DE DEVOLUCION	BOGOTA (CUNDINAMARCA)	08/29/2017 12:42:43
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO POR DEVOLUCION	BOGOTA (CUNDINAMARCA)	08/29/2017 15:37:08
SALIO A CIUDAD DESTINO	BOGOTA (CUNDINAMARCA)	08/31/2017 22:39:54
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO	BARRANQUILLA (ATLANTICO)	09/01/2017 19:19:26
SALIO A CIUDAD DESTINO	BARRANQUILLA (ATLANTICO)	09/02/2017 01:32:54
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO	SANTA MARTA (MAGDALENA)	09/02/2017 07:32:06
EN ZONA DE DISTRIBUCION	SANTA MARTA (MAGDALENA)	09/06/2017 08:39:35
NOTIFICACION DE DEVOLUCION	SANTA MARTA (MAGDALENA)	09/06/2017 17:58:06
INGRESO AL CENTRO LOGISTICO POR DEVOLUCION	SANTA MARTA (MAGDALENA)	09/06/2017 18:30:00
SALIO A CIUDAD DESTINO	SANTA MARTA (MAGDALENA)	09/15/2017 17:34:28

(1 de 2)

1 2

15 ▼

Compra los mejores artículos con grandes promociones en www.greenclick.com