

**USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO PARA CONTROL DE
ORGANISMOS DE TRANSITO (S.I.C.O.T) EN LA SECRETARIA
DE TRANSITO Y TRANSPORTE**

**NUEVO CANAL DE ATENCION AL CLIENTE
A TRAVES DE NUESTRA PAGINA WEB**



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

¿COMO DEBO REGISTRARME EN LA MESA DE AYUDA?

La creación de una solicitud (CASOS), es de forma fácil y sencilla, primero que todo ingrese a la aplicación de la siguiente forma:

- Digite en el browser la dirección electrónica:

http://www.eisasi.com/pagina_web



- Damos click en el enlace de SICOT MANAGER.



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

- Inicie una sesión con su nombre de usuario y contraseña y de clic en “Ingresar”  , dado el caso que no esté registrado, es fácil hacerlo, en la parte inferior a los campos de inicio de sesión se encuentra el link de “Registra tu usuario”  siga las instrucciones.



Usuario :

Contraseña :

[Registra tu usuario.](#) ¿olvidaste tu contraseña?

Al dar clic a “Registra tu usuario” la aplicación le cargara una interfaz para registrarse, es de vital importancia diligenciar totalmente el formulario (con mayor relevancia los campos marcados con un asterisco), una vez ingresada toda la información

debe proceder a dar clic en el botón “Registrarme” **Registrarme**, de lo contrario dar clic en la opción “Cancelar” **Cancelar**

(*) Campos Obligatorios.

* Nombres :

* Apellidos :

Telefono :

Celular :

* Organismo de transito :

* Email :

* Usuario :

- La contraseña debe tener mínimo 8 caracteres de longitud.
- La contraseña debe tener una letra minúscula.
- La contraseña debe tener una letra Mayúscula.
- La contraseña debe tener un número.

* Contraseña :

* Repetir contraseña:

Registrarme **Cancelar**

Una vez se encuentre registrado en la aplicación, en la página le aparecerá un mensaje indicándole que sus datos fueron grabados, deberá dar clic en “Cancelar” **Cancelar** para devolver a la pagina anterior, un administrador de la aplicación en la empresa ENTERPRISE INTERNATIONAL S.A.S., comprobará la información ingresada en el formulario y activara el acceso, el sistema le enviara un correo de confirmación, y a partir de dicho momento usted señor usuario podrá empezar a interactuar con el Sistema de Atención al Cliente SICOT MANAGER.



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

¿COMO SE CREA UN CASO?

Para la creación de un caso, se procede a ingresar al módulo de casos que se encuentra en la barra de color azul, y se da clic en el

botón  para “Agregar caso”.



Al dar clic en el botón “Agregar caso” , se desplegará un formulario que le permitirá a usted señor usuario registrar toda la

información posible y con la mayor claridad del caso que requiere le sea atendido por el grupo técnico de la mesa de ayuda.

Casos Solicitudes pendientes

Agregar Caso Nuevo

[Volver al listado](#)

Por favor ingresa toda la información lo mas completa posible, para asi garantizarle una solución rapida y efectiva.
(* Campos Obligatorios.)

* Título :

* Descripción :

* Ruta de acceso :

* Tipo de proceso :

Numero de placa :

Numero de comparendo :

Numero de cedula :

Numero de resolución :

Carroceria :

Línea :

Marca :

Clase :

Numero de recibo :

Tipo de tramite :

Organismo de transito :

Registrar Nuevo Caso

La forma correcta de diligenciar el formulario de creación de casos es así:

1. **TITULO:** para el campo título, se debe digitar un título que globalice nuestro problema con S.I.C.O.T. ejemplo: “Inconveniente con los archivos planos”.



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

2. **DESCRIPCION:** en este campo puede digitar con el mayor detalle posible, el proceso que se estaba realizando y fue origen de falla, ejemplo: “Al tratar de generar los archivos planos para el SIMIT se generó un error”.
3. **RUTA DE ACCESO:** en este campo se debe digitar la ruta por la cual se ingresó a los diferentes módulos de la aplicación S.I.C.O.T. en donde se estaba realizando la ejecución del caso, ejemplo: **>ministerio de transporte/transferenciade informacion/simit/archivosplanos.**
4. **TIPO DE PROCESO:** en este campo se debe mencionar el tipo de proceso que se está llevando a cabo en la herramienta SICOT, ejemplo: **>registró contravencional o registró automotor.**
5. **NUMERO DE PLACA:** dado el caso que el proceso que se lleve a cabo en la herramienta SICOT esté relacionado con un trámite de vehículo, por favor ingrese el número de placa.
6. **NÚMERO DE COMPARENDO:** dado el caso que el proceso que se lleve a cabo en la herramienta SICOT, este relacionado con un trámite de comparendo, por favor ingresar el número de comparendo.
7. **NUMERO DE CEDULA:** dado el caso que el proceso que se lleve a cabo en la herramienta SICOT, este relacionado con



un trámite de vehículo, trámite de comparendos, o cualquier otro tipo de trámite por favor ingresar el número de cedula del cliente.

8. **NUMERO DE RESOLUCION:** dado el caso que el proceso que se esté llevando a cabo en la herramienta SICOT, este relacionado con una resolución, por favor ingresar el número de la misma.
9. **NUMERO DE RECIBO:** dado el caso que el proceso que se esté llevando a cabo en la herramienta SICOT, implique la generación de un recibo, por favor ingresar el número del mismo.
10. **TIPO TRAMITE:** en este campo se debe digitar el tipo de trámite que se intento realizar, ya sea que corresponda a una liquidación de un comparendo, a un pago de recibo, etc.

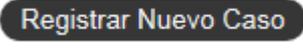
IMPORTANTE

Existen campos marcados con asterisco (*) que son considerados como campos obligatorios en su diligenciamiento, estos difieren dependiendo del caso que se esté reportando.



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

Al dar clic en el botón “Registrar Nuevo Caso” , el sistema le enviara un correo electrónico automáticamente informando el número de caso con el cual quedo matriculado la solicitud, facilitando así, la forma de identificación para futuros seguimientos.

¿COMO VEO LA LISTA DE LOS CASOS?

De la misma forma señor usuario que usted cuenta con la facilidad de crear una solicitud de caso, puede realizar el seguimiento de la misma, desde la creación en el sistema hasta el cierre de la misma.

La forma de visualizar los casos y su estado la puede realizar ingresando a la web y seleccionando la opción “casos”

 el sistema cargara todas las solicitudes enviadas a la mesa de ayuda y su estado.

¿COMO VEO EL DETALLE DE LOS CASOS?

En la parte derecha de la web se cargara la opción de ver más, dando clic en el icono podrá ver la respectiva



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

información del caso, como es: los avances al caso, su estado, etc.

Casos Solicitudes pendientes

Buscar (Escribe el código del caso):

Organizar : (Organiza los casos por el estado):

Todos

O.T	Identificador	Titulo	Fecha ingreso	Acciones
Guamo	129	PROBLEMAS AL LIQUIDAR COMPARENDOS	04 de feb del 2013 - 11:21:42	Ver Información
Restrepo	128	CALCULO DEL INTERES DE COMPARENDOS	04 de feb del 2013 - 10:31:40	
Calarcá	127	INFORME ACUERDOS DE PAGO	04 de feb del 2013 - 10:10:05	
Calarcá	125	INFORME TRAMITES CON RETEFUENTE AÑO 2012	01 de feb del 2013 - 10:51:34	
Guamo	124	PROBLEMA DE REIMPRESION DE UNA RESOLUCION	01 de feb del 2013 - 10:32:49	
Calarcá	123	ARCHIVOS PLANOS	01 de feb del 2013 - 09:54:16	
Cali	122	SERVIDORES CVC	01 de feb del 2013 - 09:29:42	
Quimbaya	121	TRASPASO INDETERMINADO	01 de feb del 2013 - 09:14:58	

Legend:

- Caso Pendiente.
- Caso en Proceso.
- Caso en verificación.
- Casos que tengo asignados.
- Casos con mas de un día.

Al despliegue de la información del caso, la web mostrará al usuario 4 grupos de información:

- Información General: en este grupo encontrará toda la información relacionada con la creación del caso en SICOT MANAGER dirigida a la mesa de ayuda.
- Solución al caso: una vez la mesa de ayuda genere la respectiva solución al caso, ésta se verá en dicho campo con el mayor desglose de detalle de la solución. Si se requiere adjuntar a la solución un documento como



manuales, etc., estos serán enviados al correo electrónico del usuario que registro el caso desde la cuenta servicioalcliente@sicot.eisasi.com

- Descripción: en este campo se encontrara todo el detalle del caso documentado por el usuario y transmitido a la mesa de ayuda. Dicha información es de vital importancia al grupo técnico, sirve como fuente de datos para poder simular el caso al interior de la mesa de ayuda y poder generar la respectiva solución antes de comunicársela al usuario.
- Observaciones del caso: dentro del proceso de solución del caso al interior de la mesa de ayuda, se puede suscitar diferentes interrogantes que hacen parte de información valiosa para su análisis. En este campo de “observaciones del caso” se detallaran dichos comentarios como apoyo al grupo técnico, ejemplo: números de placa, etc.



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7

Ver información del caso

[Volver al listado](#)

Información General

Identificador Caso:	154
Título :	INFORMES
Fecha de ingreso :	11 de febrero del 2013 - 10:34:36
Ingresado por :	Miguel Angel Rosero Hurtado
Estado :	● En Proceso.
Ruta de acceso :	Tablas
Tipo de proceso :	informes

Solución al caso :

No se ha Solucionado el caso.

Descripción :

-Relación de vehículos matriculados fecha marca modelo placa y cilindraje y su avalúo. -Relación de traslados de cuenta y cancelación de matrícula con los mismos datos pero para las vigencias 2010 2011 2012 -También relación de comparendos con fecha valor infracción de las vigencias 2010 2011 2012. -Relación de los comparendos prescritos y caducados durante las vigencias 2010 2011 2012 Con los mismos campos de la anterior

Observaciones del Caso

11 de febrero del 2013 - 10:37:24

El O.T de Cartago envió oficio el día 9 de Febrero de 2013

¿Cómo confirmar la solución al Caso?

Esta función es única al perfil Cliente, la cual se activará una vez el grupo técnico aporte la solución al caso, el caso pasa a estado “verificar solución” y en el perfil cliente se activará un botón de “caso solucionado”.

Cuando el grupo técnico ingresa la solución al caso, la aplicación envía un correo al cliente para que ingrese a la herramienta y verifique si la solución generada es la correcta, de ser así el cliente deberá dar clic en “caso solucionado”. De no corresponder a la solución, es decir, que la solución no sea la adecuada, el cliente deberá comunicarse con el área de servicio al cliente a través del



correo servicioalcliente@sicot.eisasi.com, para que este caso sea nuevamente puesto en estado en “proceso”.



Casos **Solicitudes pendientes**

Solicitudes pendientes por confirmar solución

Buscar (Escribe el código del caso):

O.T	Identificador	Título	Fecha ingreso	Acciones
Restrepo	117	COMPARENDOS EN EXCEL, IMPORTAR AL SICOT	30 de ene del 2013 - 10:19:49	
calarca	88	cambio de comparendo	09 de ene del 2013 - 15:19:20	

Casos: 2 1

Casos **Solicitudes pendientes**

Confirmar Solución.

[Volver al listado](#)

Información General

Identificador Caso: 117

Título: COMPARENDOS EN EXCEL, IMPORTAR AL SICOT

Fecha de ingreso: 30 de enero del 2013 - 10:19:49

Ingresado por: Miguel Angel Rosero Hurtado

Estado: Verificando Solución.

Ruta de acceso: Registro contraventores-Comparendos-Conductores- Locales

Tipo de proceso: Registro comparendos

Solución al caso:

Nombres: Cesar Canas

Fecha solución: 01 de febrero del 2013 - 18:10:44

Solución:

Cuál es el problema con éste método? Que se requiere que los códigos existan en Sicot. Ej, la placa y la identidad del infractor exista en Sicot, agente y la infracción también, de lo contrario generará o error. Este mecanismo se usó en migraciones pero el asunto es que debido a que ciertas placas no existían en Sicot o infractores, no se pudieron cargar esos comparendos.

Descripción:

Como no había sistema desde el 2 de enero, los comparendos se digitaron en un archivo de excel, entonces ahora necesitamos importar la información de comparendos que se encuentra en el archivo de excel a la base de datos de sicot, y poder continuar con el proceso de comparendos.

Observaciones del Caso

miércoles 30 de enero del 2013 **Miguel Angel Rosero Hurtado**

Dentro del proceso que se sigue en SICOT para el registro de un trámite, o el ingreso de un comparendo, el sistema realiza una serie de validaciones previas como son los datos de quien tramita ante la O.T o en el caso de un comparendo verifica si existe el comparendo e información adicional que hace referencia al estándar del SIMIT. Lo anterior es con el fin de aclararle que no existe un proceso que permita recibir de una fuente externa y contemple todas las validaciones que hace SICOT de una manera masiva, por ello cada registro debe ingresarse manualmente.

Confirmar Solución 



Comunicación enviada a los Organismos De Transito

Para nuestra empresa es de vital importancia que usted señor usuario este en contacto con nosotros y nos informe de sus inquietudes, aportes, y demás requerimientos de información.

La empresa **ENTERPRISE INTERNATIONAL S.A.S.** pone a disposición de usted señor usuario, toda la experiencia y conocimiento para que su operación a través de S.I.C.O.T. genere los beneficios esperados. Para ello hemos puesto a disposición en el portal web de la empresa, un link de acceso a una nueva herramienta para el registro de sus solicitudes de soporte. Esta nueva herramienta tiene por nombre SICOT MANAGER y fue desarrollada para su servicio, permitiendo que usted señor usuario envíe sus solicitudes a una Mesa de Ayuda y pueda en tiempo real realizarle seguimiento a los casos reportados.

Pensando en brindarle un apoyo rápido y del cual pueda conocer el estado de sus solicitudes, queremos informarle que a partir de la fecha; el personal de apoyo técnico le solicitará a usted señor usuario, al momento de establecer una comunicación a través de CHAT, previamente el número de identificación de caso que usted con anticipación creó en la herramienta SICOT MANAGER.

Cordialmente,

Mesa de Ayuda

Enterprise International S.A.S



Enterprise International S.A.S.

N.I.T. 805.012.040-7