



Gestión de la Satisfacción del Cliente

Código
GSC-DGC-FOR-002

Formulario para Seguimiento de Queja

Fecha:
Marzo 2022

Revisión:
Rev.01

1. DATOS DEL CLIENTE

Fecha de la queja o reclamo	
Nombre del Cliente	
Empresa	
Número de contacto	

2. DATOS DE LA QUEJA O RECLAMO

Se realizó la revisión del Formulario de Presentación de la Queja o reclamo		<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
Número de la queja o reclamo					
Área o servicio involucrado					
Información relevante sobre la queja o reclamo					

3. PROBLEMA ENCONTRADO

Fecha del Problema				
Problema Recurrente	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Descripción del Problema Encontrado:				

4. EVALUACIÓN DE LA QUEJA

Severidad				
Complejidad				
Impacto				
Necesidad de Acción Inmediata	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

5. RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

Descripción de las Acciones a Tomar:

6. EVALUACIÓN DE LA QUEJA

Acción Tomada	Fecha	Responsable	Observaciones