



FORMATO DE QUEJA O SUGERENCIA

Fecha: (1) _____

Estimado usuario:

Para validar su queja y/o sugerencia deberá proporcionar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta. Esta información se manejará de carácter CONFIDENCIAL.

Información obligatoria: (2)

Carrera cursada: _____ Semestre: _____ Grupo: _____

Información opcional: (3)

Nombre: _____ No. Control: _____

Correo electrónico: _____ No. Celular: _____

(X) Indique según corresponda: (4) QUEJA SUGERENCIA DE MEJORA

Describa de manera objetiva sus comentarios (5)

De acuerdo a lo declarado en el Sistema de Gestión Integral, documento ITVY-ITSGI-RS-14 Instructivo de Trabajo para la Retroalimentación del Cliente, en breve se le enviará al correo electrónico indicado en este forma, el seguimiento de su queja o sugerencia.



FORMATO DE QUEJA O SUGERENCIA

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar la fecha de elaboración del documento.
2	Anotar la información "obligatoria" que permita contactar al usuario para el seguimiento de la queja o sugerencia: (carrera cursada, semestre y grupo).
3	Anotar datos "opcionales" que nos permita tener más información del usuario para el seguimiento de la queja o sugerencia: (nombre, correo electrónico, número de control y número de celular).
4	Indicar el tipo de retroalimentación que desea hacer (Queja o Sugerencia).
5	<p>Describir de manera objetiva sus comentarios: se recomienda indicar la fecha del suceso, precisar el lugar, mencionar las acciones o inconformidades, nombres o cargos de los involucrados.</p> <p>Esta información es importante para poder realizar la investigación del caso y dar trazabilidad a los hechos descritos, con el objetivo de poder atender sus quejas o sugerencias.</p>