

# Guía de llenado para formato de quejas o sugerencias



**Libramiento  
Felipe Carrillo Puerto**

## Objetivo

Tenemos el objetivo último de conocer las necesidades de nuestros usuarios, mejorar el servicio y calidad , así como tener un contacto cercano para comprender a nuestros usuarios y lograr una aprendizaje en conjunto y un mejor servicio.

Por lo que esta guía le facilitará el llenado de su reporte para que sea turnado al área correspondiente y se realicen las medidas necesarias.

## Compromiso

Su opinión es importante para nosotros.

Si no encuentra los formatos en las caseta de cobro favor de reportarlo a la siguiente dirección de correo electrónico:  
[caseta.carrillo@grupoaldesa.com.mx](mailto:caseta.carrillo@grupoaldesa.com.mx)

Nuestro compromiso es brindarle un mejor servicio. Síguenos a través de las redes sociales:



@LibCarrilloPto



Libramiento Carrillo Puerto

# Pasos para reportar tu queja o sugerencia:

1 Indique la fecha en que realizó el reporte.

2 Indique la fecha en que ocurrió la incidencia a reportar.

3 Indique la hora en que ocurrió la incidencia.

4 Indique el lugar en que ocurrió la incidencia.

5 Describa el hecho que sucedió, indicando kilómetro, tramo y sentido.

Indique en su caso el nombre de la persona con quién sucedió el acontecimiento.

**mocp** **MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN CARRILLO PUERTO S.A. DE C.V.**  
FORMATO PARA QUEJA O SUGERENCIA  
LIBRAMIENTO FELIPE CARRILLO PUERTO

Fecha de elaboración: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Folio: NO. 00001

DESCRIPCIÓN

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Hora: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Lugar: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Persona que lo atendió: \_\_\_\_\_

Narre las circunstancias que originan la presente queja o sugerencia:

Para brindarle un mejor servicio e informarle el resolutivo de su queja o sugerencia, es necesario nos proporcione los siguientes datos:  
Nombre: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

La información es estrictamente confidencial y solamente se utiliza con el propósito de atenderle mejor.

Para uso exclusivo del Plan de Gestión de Calidad.

Clasificación: Queja:  Sugerencia:

6 No olvide poner sus datos de contacto como: nombre, e-mail y teléfono para darle seguimiento al acontecimiento.

7 Marque con una X si el acontecimiento es una queja o sugerencia según sea el caso.

8 No olvide depositarlo en el buzón de la caseta de cobro.

