FECHA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PERMITANOS SERVIRLE MEJOR**

Datos Personales

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: |  |
| Domicilio: |  |
| Teléfono: |  |
| Correo Electrónico |  |

\* El llenado de los datos personales no es indispensable, sin embargo nos puede servir para comunicarle el seguimiento a su queja o sugerencia.

Marque si es Sugerencia Queja Apelación

Descripción

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Nota: En caso de Apelación deberá contener nombre y firma del reclamante | RECLAMANTE  Nombre y firma |

Para ser llenado por el personal del T.E.S.E.

Forma en que se recibió: Directa Telefónica Buzón Correo Electrónico

FECHA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Se atendió: Si No

Acción tomada:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Atendida por: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre, Firma y cargo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO “SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIÓN” FO-TESE-09.**  **Objetivo:** Este formato es utilizado para conocer la percepción del cliente en relación a las actividades y servicios que ofrece la institución. | | |
| **Distribución y destinatario:** El formato se genera en original por el cliente y se resguarda en el área donde surge la queja o sugerencia. | | |
| **No.** | **CONCEPTO** | **DESCRIPCION**  **(anotar claramente a máquina o letra de molde)** |
| **1.** | **Fecha** | Fecha en que se requisita el formato. |
| **2.** | **Nombre** | **Datos personales de quien requisita el formato (nombre, apellido paterno y materno)** |
| **3.** | **Domicilio** | Datos del lugar donde reside quien requisita el formato(Calle, número, colonia, delegación o municipio, etc) |
| **4.** | **Teléfono** | Número telefónico donde se pueda contactar a quien requisita el formato. |
| **5.** | **Correo electrónico** | **Dirección electrónica donde se pueda contactar a quien requisita el formato** |
| **6.** | **Marque si es….** | **Seleccionar de acuerdo a lo que considere pertinente** |
| **7.** | **Descripción** | Narración detalla de los acontecimientos que motivaron el llenado del formato |
| **8.** | **RECLAMANTE** | Registrar nombre completo y firma |
| **9.** | **Forma en que se recibió** | **Seleccionar de acuerdo a lo que considere pertinente (Uso exclusivo del TESE)** |
| **10.** | **Se atendió** | **Seleccionar de acuerdo a lo que considere pertinente (Uso exclusivo del TESE)** |
| **11.** | **Acción tomada** | Descripción detalla da de las acciones encaminadas a dar respuesta a la solicitud |
| **12.** | **Atendida por** | Nombre, apellido paterno, materno y cargo de quien atiende la solicitud |