|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del Área u Operación donde se detectó la Queja del Cliente: | | | | | |  | | | | | |
| Fecha de Detección de la queja del cliente: | |  | Fecha programada para el cierre de la queja del cliente: | | |  | | Nº de días para el cierre de la queja del cliente: | |  | |
|
| **Queja Analizada por:** | | | | | | | | | | | |
| **Nombre** | | | | | **Cargo** | | | | | | |
|  | | | | |  | | | | | | |
| **Descripción y Análisis realizados de la Causa Raíz de la Queja** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|
|
| **Corrección de la Queja** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|
|
| **N°** | **Actividades** | | | | | **Responsable** | | | **Fecha de Cumplimiento** | | |
|
| 1 |  | | | | |  | | |  | | |
|
| 2 |  | | | | |  | | |  | | |
|
|
| **Seguimiento y Verificación de la Efectividad de la Corrección** | | | | | | | | | | | |
| N° | Responsable | | | Fecha de Seguimiento | | | Acción Realizada | | Acción Efectiva | | |
| Si | No | Si | | No |
| 1 |  | | |  | | |  |  |  | |  |
|
|
| 2 |  | | |  | | |  |  |  | |  |
|
| **Observaciones Generales:** | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
|
|