



**REGISTRO PARA LA GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O
SERVICIO NO CONFORME**

Código	FMT-CM-05
Versión	2 (Dos)
Fecha	12/07/2017

Nota: Señor Cliente, Transportista, Visitante, empleado o toda parte interesada.; por favor diligencie la información solicitada en este formato completamente y con letra clara, para realizar efectivamente el correspondiente trámite. Se le dara respuesta a su QRSNC a los datos que registre en un término de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

No. RADICADO SISTEMA:

DESEA FORMULAR (MARQUE CON UNA X)

Queja

Reclamos

Servicio no conforme

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA QUEJA

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD

Cédula de ciudadanía Cédula de Extranjería Pasaporte NIT

NUMERO DE IDENTIFICACION

APELLIDOS:

NOMBRES:

EMPRESA DONDE LABORA:

Cargo:

Dirección correo electrónico:

Teléfono:

MOTIVO DE LA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento en las Condiciones del Servicio. | <input type="checkbox"/> Reclamación del cliente solicitando indemnización económica |
| <input type="checkbox"/> La No asignación de recursos para realizar cargues y descargues. | <input type="checkbox"/> Falta de entrega o perdida total de las mercancías asignadas |
| <input type="checkbox"/> Cambios en la cantidad, estado o uso previsto de las Mercancía: | <input type="checkbox"/> Otro _____ |
| <input type="checkbox"/> La Alteración de un precinto. | Cual? _____ |

DESCRIPCION DE LOS HECHOS:

DOCUMENTOS ANEXOS SOPORTE DE LA QUEJA O SERVICIO NC

FECHA DE OCURRENCIA

DD MM AAAA

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO OBJETO DE LA RECLAMACION O SERVICIO NC

FIRMA DE QUIEN DILIGENCIA

No. Identificación

Ciudad o Municipio

FECHA

DD MM AAAA

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DE RCL CARGO S.A.S

Funcionario que recibe la Queja

FECHA RADICACION

Cargo

Firma

DD MM AAAA

TRAMITE REALIZADO:

Traslado al área

Solucion inmediata

Respuesta dada al usuario

Traslado a Oficina externa Cuál _____

Medio de Recepción:

Personal

Correo Electrónico

Buzón de Sugerencias

Funcionario que recepcionó el traslado de la queja:

Nombre: _____ Cargo _____

Por favor describa brevemente la respuesta entregada al cliente y/o usuario y de ser posible adjunte los documentos entregados.

• Queja: Expresión de insatisfacción hecha a la empresa, relacionado a sus productos o servicios.

• Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, Contractual o de la comunidad.

• Servicio No conforme: El incumplimiento de una(s) característica(s) y su estándar (es), identificando a los servicios que brinda la empresa.