



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	NUMERO DE IDENTIFICACION
Cédula de ciudadanía <input type="checkbox"/> Cédula de Extranjería <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>	

APELLIDOS: **NOMBRES:**

EMPRESA DONDE LABORA: Cargo:
Dirección correo electrónico:
Teléfono:

MOTIVO DE LA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO:

Incumplimiento en las Condiciones del Servicio.
 La No asignación de recursos para realizar cargues y descargues.
 Cambios en la cantidad, estado o uso previsto de las Mercancías:
 La Alteración de un precinto.

Reclamacion del cliente solicitando indemnización económica
 Falta de entrega o perdida total de las mercancías asignadas
 Otro _____
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
 Traslado a Oficina externa Cuál _____ Respuesta dada al usuario

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.