

**QUEJAS Y APELACIONES**

Código: GA-F21

Fecha de Emisión: 1 Febrero de 2019

Revisión: 01

Página: 1 de 1

Fecha :
Solicitada por:
Cargo:
Teléfono:
Reportada por:

Consecutivo:
Sistema:
Estado:
Tipo de comunicación:
Proceso:

QUIEN RECIBE

1. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA /O APELACIÓN

DIRECTOR DE AREA

2. CAUSAS: Anote las causas de la queja o apelación.**3. PLAN DE ACCIÓN:** Resuelve la queja o apelación.

Acción que demanda:	Responsable	Fecha
Acción inmediata a tomar		

ENCARGADO

4. SEGUIMIENTO: Se diligencia una vez implementada la acción.

Describir la actividad de seguimiento realizada	Responsable	Fecha

5. CONCLUSIONES:

¿La acción implementada fue satisfactoria para el colaborador, cliente y/o parte interesada? (fue efectiva?):	
Acción adicional recomendada	
Fecha:	
Estado del caso:	