



## INFORME DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

SGC-FRM-PRO-0010-02-V.1.0

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

(Cumplimentar por la unidad tramitadora. Se genera con la información existente en la base de datos de peticiones y usuarios)

Nº: /

QUEJA  SUGERENCIA  RECLAMACIÓN

#### Persona que presenta la queja, sugerencia o reclamación (Ver Formulario)

Usuario:		NIF:	
Persona de contacto:			
Domicilio:			
Código Postal:	Localidad:	Teléfono 1:	
Provincia:	País:	Teléfono 2:	
E-mail:		Fax 1:	

Usuario relacionado con una petición: SI / NO      Nº Petición: /

Firmada: SI / NO

Fecha de recepción: / /

#### Forma de presentación:

Personalmente / Fax / Correo Postal / Correo electrónico / Otros:

Unidad/es afectada/s por la queja /sugerencia / reclamación:

Unidad receptora: (Indicar el nombre de la unidad de quien depende)

Unidad tramitadora: (Indicar el nombre de la unidad de quien depende)

Fecha del suceso: / /

#### Descripción de la queja, sugerencia o reclamación:

Código/s de la queja, sugerencia o reclamación:



**2. CAUSAS DE LA QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMACIÓN** (Cumplimentar por la unidad afectada)

Nº: /

QUEJA     SUGERENCIA     RECLAMACIÓN

Nombre de la unidad afectada de quién depende:

**CAUSAS** que han motivado la queja, sugerencia o reclamación (si es necesario utilizar hoja adicional):

**Propuesta de las posibles SOLUCIONES a adoptar:**

Nombre de la UNIDAD que las propone:

Soluciones inmediatas adoptadas (citar fecha):

Fecha Investigación causas: / /



MINISTERIO  
DE JUSTICIA

SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y RELACIONES CON LA  
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE JUSTICIA

**3. COMENTARIOS** (Cumplimentar por unidad tramitadora. Se genera con la información de la base de datos de peticiones y usuarios)

Nº: /

QUEJA     SUGERENCIA     RECLAMACIÓN

--



4. SOLUCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	
Nº:        /	<input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> RECLAMACIÓN
<b>Contenido de la contestación al usuario:</b>	
- Fecha de contestación al usuario (fecha de salida del registro):        /        /	
-	
<b>Identificación/ estimación de las SOLUCIONES tomadas:</b>	
<b>Decisiones pendientes a tomar por la Dirección:</b>	
Fecha de cierre:        /        /	
<b>Grado de satisfacción del usuario:</b>	
Muy insatisfactorio / Insatisfactorio / Aceptable / Satisfactorio / Muy Satisfactorio / Sin respuesta	