|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ASUNTO** | | | **DESCRIPCIÓN** | **CONTACTO**  **(tel/c.e.)** | **PRIORIDAD** | | | **FECHA** | | **EVIDENCIA** |
| Q | S | O | **A** | **M** | **B** | **INICIO** | **CIERRE** |
| 1 |  |  | X (Condición de riesgo) | Un cliente observó que una de las mangueras presentaba fisuras y desgaste, por lo que debería ser atendido y supervisado | No quiso proporcionar |  | X |  | 02/02/19 | 15/02/19 | La nueva manguera ya está en funcionamiento |
| 2 |  |  | X (Condición de riesgo) | Un cliente observó que durante el llenado de un tanque el área no estaba delimitada lo suficiente para poder efectuar su radio de giro | alma.1987@outlook.com |  | X |  | 18/02/19 | A la fecha | La correcta delimitación de área se supervisa por parte del encargado de la estación de |
| 3 |  | X |  | Un cliente sugirió una mejor presentación por parte del despachador, la apariencia que presentaba era desalineada y no era acorde a la filosofía de nuestra estación de Servicio | No quiso proporcionar |  |  | X | 07/10/19 | 05/11/19 | Se renovó el uniforme de dicho despachador y se inspecciona su aspecto al inicio de su jornada |
| 4 |  |  | X (Impacto al Medio Ambiente) | Un cliente presento una queja por la mala imagen que presentaban los contenedores de basura; estos estaban saturados debido a la negligencia del servicio de recolección de residuos | No quiso proporcionar | X |  |  | 09/10/19 | A la fecha | El servicio de recolección es llamado y notificado con anticipación, previniendo la saturación de basura. |

\*Q= QUEJA, S= SUGERENCIA, O= OTRO, A= ALTA, M=MEDIA, B=BAJA

|  |  |
| --- | --- |
| Jorge Luis Camarena Ávila  ENCARGADO E.S. | FECHA |