


No.		QUEJA	X	RECLAMO		SUGERENCIA		MEDIO RECEPCION				
-----	--	-------	---	---------	--	------------	--	-----------------	---	---	---	---

Fecha	D	18	M	02	A	2015	Empresa:	Plutarco Santa Maria
Nombre:	Nelio Picón Suarez						Cargo:	Conductor
Cedula:				Teléfono:			E-mail:	


DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA						
Se presenta faltantes muy posiblemente porque la báscula de COOPASAN no está calibrada.						
ACCIONES TOMADAS (Espacio exclusivo para TRANSOLICAR)						
ACTIVIDAD		RESPONSABLES		SEGUIMIENTO		
Se informa a la gerente para que gestiona para que se comunique con el cliente						
Se comunica con icoharinas, para verificar la báscula en santa martha, para hacer comparativos con otras basculas y se comprobó que los valores no coincidían.						
Icoharina gestióno la devolución del dinero de los faltantes.						
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA						
NOMBRE			CARGO	Coord de facturación	FECHA DE RESPUESTA	14-05-2015

 <small>Transporte de carga sólida y líquida de Colombia S.A.S</small>	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CODIGO: CO-F-02
		VERSION:01
		PAGINA 1 DE 1

No.		QUEJA	X	RECLAMO		SUGERENCIA		MEDIO RECEPCION				
-----	--	-------	---	---------	--	------------	--	-----------------	---	---	---	---

Fecha	D	10	M	03	A	2015	Empresa:	DIACO				
Nombre:	Andrés Baquero						Cargo:	Logística				
Cedula:				Teléfono:	8786655		E-mail:	Andres.baquero@gerdau.com				


DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA						
Se realiza devolución de factura por falta del soporte de la remisión, la cual debe venir sellada por el recibido del cliente ya que si no viene sellada debe venir la remesa de transporte.						
ACCIONES TOMADAS (Espacio exclusivo para TRANSOLICAR)						
ACTIVIDAD		RESPONSABLES		SEGUIMIENTO		
Verificar con la directora de operaciones la remisión en el correo para poder adjuntarla a la factura.		Coord de facturación		10-03-2015		
Se envía remisión con factura.		Coord de facturación		12-03-2015		
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA						
NOMBRE	Katherine Urrego		CARGO	Coord de facturación	FECHA DE RESPUESTA	12-03-2015

 <b>TRANSOLICAR</b> <small>Transporte de carga sólida y líquida de Colombia S.A.S</small>	<b>QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>CODIGO: CO-F-02</b>
		<b>VERSION:01</b>
		<b>PAGINA 1 DE 1</b>

No.		<b>QUEJA</b>	<b>X</b>	<b>RECLAMO</b>		<b>SUGERENCIA</b>	<b>x</b>	<b>MEDIO RECEPCION</b>				
-----	--	--------------	----------	----------------	--	-------------------	----------	------------------------	---	---	---	---

<b>Fecha</b>	<b>D</b>	<b>26</b>	<b>M</b>	<b>05</b>	<b>A</b>	<b>2015</b>	<b>Empresa:</b>	COOPASAN
<b>Nombre:</b>	Nedy rojas						<b>Cargo:</b>	Coordinadora de Calidad
<b>Cedula:</b>			<b>Teléfono:</b>			<b>E-mail:</b>		

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA					
<p>Los conductores van y dejan las mulas en las instalaciones de COOPASAN, y cuando los llamaban no llegan a tiempo para el descargue.</p>					
ACCIONES TOMADAS <i>(Espacio exclusivo para TRANSOLICAR)</i>					
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO			
Se realiza comunicación con los conductores para que estén más prestos a la hora de que sean comunicados para el cargue	COORDINADOR TRANSPORTE	29-05-2015			
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA					
<b>NOMBRE</b>	DIEGO JIMENEZ	<b>CARGO</b>	DIRECTOR DE PROYECTOS	<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	30-07-2015

 <small>Transporte de carga sólida y líquida de Colombia S.A.S</small>	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CODIGO: CO-F-02
		VERSION:01
		PAGINA 1 DE 1

No.		QUEJA	X	RECLAMO		SUGERENCIA		MEDIO RECEPCION				
-----	--	-------	---	---------	--	------------	--	-----------------	---	---	---	---





Fecha	D	23	M	06	A	2015	Empresa:	CAMPOLLO
Nombre:	ALEXIS AMADO						Cargo:	AUXILIAR DE LOGISTICA
Cedula:				Teléfono:			E-mail:	

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA					
Se devuelve la factura por error en el valor del flete ya que estaba por un valor mayor, se solicita corrección y envió nuevamente.					
ACCIONES TOMADAS <i>(Espacio exclusivo para TRANSOLICAR)</i>					
ACTIVIDAD		RESPONSABLES	SEGUIMIENTO		
La coordinadora de facturación revisa junto con la gerencia y se determina que si fue un error.		Coord de facturación	23-06-2015		
Se anula la factura y se corrige y se envía nuevamente		Coord de facturación	24-06-2015		
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA					
NOMBRE	Katherine Urrego	CARGO	Coord de facturación	FECHA DE RESPUESTA	24-06-2015

No.	<div></div>	QUEJA	X	RECLAMO		SUGERENCIA		MEDIO RECEPCION				

Fecha	D	23	M	06	A	2015	Empresa:	CAMPOLLO
Nombre:	ALEXIS AMADO						Cargo:	AUXILIAR DE LOGISTICA
Cedula:				Teléfono:			E-mail:	

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA						
Se devuelve la factura por error en el valor del flete ya que estaba por un valor mayor, se solicita corrección y envió nuevamente.						
ACCIONES TOMADAS (Espacio exclusivo para TRANSOLICAR)						
ACTIVIDAD			RESPONSABLES		SEGUIMIENTO	
La coordinadora de facturación revisa junto con la gerencia y se determina que si fue un error.			Coord de facturación		23-06-2015	
Se anula la factura y se corrige y se envía nuevamente			Coord de facturación		24-06-2015	
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA						
NOMBRE	Katherine Urrego		CARGO	Coord de facturación	FECHA DE RESPUESTA	24-06-2015

No.	001-2016	QUEJA	X	RECLAMO		SUGERENCIA		MEDIO RECEPCION				

Fecha	D	28	M	05	A	2016	Empresa:	EZEQUIEL SOLANO				
Nombre:	EZEQUIEL SOLANO						Cargo:	CLIENTE				
Cedula:	91.152.218			Teléfono:	6485834		E-mail:	yamileop@yahoo.com.ar				

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA								
<p>En el viaje según manifiesto 32356 del 25-05-2016, al momento de realizar el pesaje antes del descargue se evidencio que tenia elementos adicionales a lo normal (palos, llantas de repuesto de mas), cuando realizaron el descargue y fueron a pesarlo el vehículo ya no tenia los elementos adicionales que se habían evidenciado en el primer pesaje.</p> <p>Se presentó un faltante de +/- 400 kg.</p>								
ACCIONES TOMADAS <i>(Espacio exclusivo para TRANSOLICAR)</i>								
ACTIVIDAD			RESPONSABLES		SEGUIMIENTO			
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA								
NOMBRE				CARGO		FECHA DE RESPUESTA		



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CODIGO: CO-F-02  
VERSION:01  
PAGINA 1 DE 1