



Modelo MACC 02 - 01

BOLETA DE INSATISFACCIONES

Estimado cliente:

Es nuestro interés satisfacer sus necesidades con nuestros productos y servicios, por este motivo hemos creado la Boleta de Insatisfacciones como un instrumento mediante el cual, de forma expedita, Ud. puede hacernos saber los problemas que presentamos en el servicio que le ofrecemos, a los cuales se les dará respuesta dentro de los 7 días hábiles cursados a partir de la fecha en que Ud. entregue esta boleta en alguna de las oficinas de ESICUBA.

1. Cliente: _____
(Detallar el nombre de la empresa y de la persona que tramita la queja)

2. Funcionario que provocó la insatisfacción: _____

3. Las insatisfacciones que Ud. ha sentido están localizadas en: (Marque con una X)

(a.) Aspectos relativos a su tipo de seguro (diga cuál de ellos): _____

(b.) Aspectos relativos al servicio que ofertamos

(c.) Aspectos relativos al proceso de adquisición del seguro. (Rapidez en la tramitación, corrección de los documentos).

(d.) Aspectos relativos al especialista que lo atendió

(e.) Aspectos relativos a las reclamaciones

(f.) Otros (describir): _____

4. Breve descripción de las dificultades esenciales que provocan la insatisfacción:

5. Fecha en que se produjo el incidente: _____

6. Fecha en que se oficializa la queja: _____ Hora: _____
(para uso del personal de ESICUBA, fecha y hora en que se recibe o llena la boleta en ESICUBA)

7. Nombre del funcionario de ESICUBA que recibe la queja: _____
(para uso del personal de ESICUBA)