

## Instrucciones para completar este formulario:

- **No. de Caso:** número solicitado por el agente de Operaciones al PCC.
- El usuario desea llenar una **QUEJA** para expresar su descontento con alguna situación ocurrida durante el uso de las instalaciones o una **RECLAMACION** para exigir por algún un derecho vulnerado.
- **Datos del usuario:** Información del usuario que reclama o queja. Favor colocar dos números de teléfono localizables para poderle comunicar la respuesta de su queja o reclamación.
- **Asunto:** Título resumido de la queja o reclamación.
- **Detalle:** Amplia descripción de lo que desea realizar. Ser específico en detalles de vestuario y estación de entrada en casos de reclamaciones de seguridad. Para asuntos relacionados a ventas debe conservar su recibo de recarga y especificar su número de tarjeta.
- **Firma:** Del usuario que completa este formulario afirmando que las informaciones aquí expresadas son verdaderas y corresponden con la realidad de lo ocurrido.
- **Recibida por el Agente:** nombre y código del empleado que recibe el formulario.
- **Estación, línea:** Estación y línea donde fue recibido el impreso una vez completado por el usuario.



Para conocer el estado del proceso de su queja o reclamación puede dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario en la estación Máximo Gómez Línea 1 o llamar al:  
809-333-2670 ext. 11112