



## Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Usted tiene **derecho** a presentar sus Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones respecto de los servicios que presta la Tesorería General de la Provincia.

Si un servicio no ha sido prestado en las condiciones que la Tesorería informa en su compromiso con el ciudadano, presente su QUEJA.

Si un servicio no ha sido prestado en las condiciones que Ud. esperaba, presente su RECLAMO.

Si desea aportar una opinión a fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios a nuestro cargo, presente su SUGERENCIA.

Parámetro	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
1. Celeridad en la Atención				
2. Claridad en las Explicaciones				
3. Amabilidad				
4. Personal Idóneo				
5. Asesoramiento				
6. Estado del Trámite				
7. Resolución Eficaz de las necesidades				
8. Identificación de Oficinas y Personal				
9. Horario Amplio				
10. Horario Continuo				
11. Confiabilidad				
12. Fiabilidad en los Trámites				
13. Comunicación Fluida				
14. Acceso por Teléfono o Internet				
15. Folletos y Formularios				
16. Buenas Comunicaciones				

Persona que lo atendió: \_\_\_\_\_

Fecha y hora de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación: \_\_\_\_\_

**Breve detalle de lo que Ud. desea expresar:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si se identifica, la Tesorería se contactará con Ud. a los efectos de dar respuesta en un plazo de 72 hs. Si no lo hace, igualmente se atenderá lo declarado en este formulario.

Apellido y Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.  
Ministerio de Finanzas y Obras Públicas.  
TESORERIA GENERAL DE LA PROVINCIA.

---

---

Análisis: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Respuesta: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Fecha de respuesta: .....

.....  
*Encargada de Calidad*

.....  
*Tesorera Gral. de la Prov.*