PAQUETERÍA
TRESGUERRAS®
Entregamos Todo por Usted

MANUAL DE APOYO: PROCESO DE **QUEJA O INCONFORMIDAD**

REVISIÓN: 1 / AGOSTO 2023

FOTG769B

LADA SIN COSTO: **800 710 8352**
tresguerras.com.mx / **461 3 46 26 51**

Síguenos en: **Paquetería Tresguerras Oficial**

ÍNDICE

1 *Motivos de Quejas*

2 *Ingreso de la queja*

3 *Para seguimiento a Folio*

Para brindarle una mejor atención y pronta respuesta, se agrega la guía del proceso a seguir

MOTIVOS DE QUEJAS

Motivos de Quejas:

Incumplimiento de tiempos de entregas de los servicios brindados (Recolección, Entregas a domicilio, Ocurre)

Inconformidad del servicio

Actitud y/o Atención del Personal

¿CÓMO REGISTRAR TU QUEJA O INCONFORMIDAD?

En Autotransportes de Carga Tresguerras lo más importante es ofrecerte un servicio de excelencia.

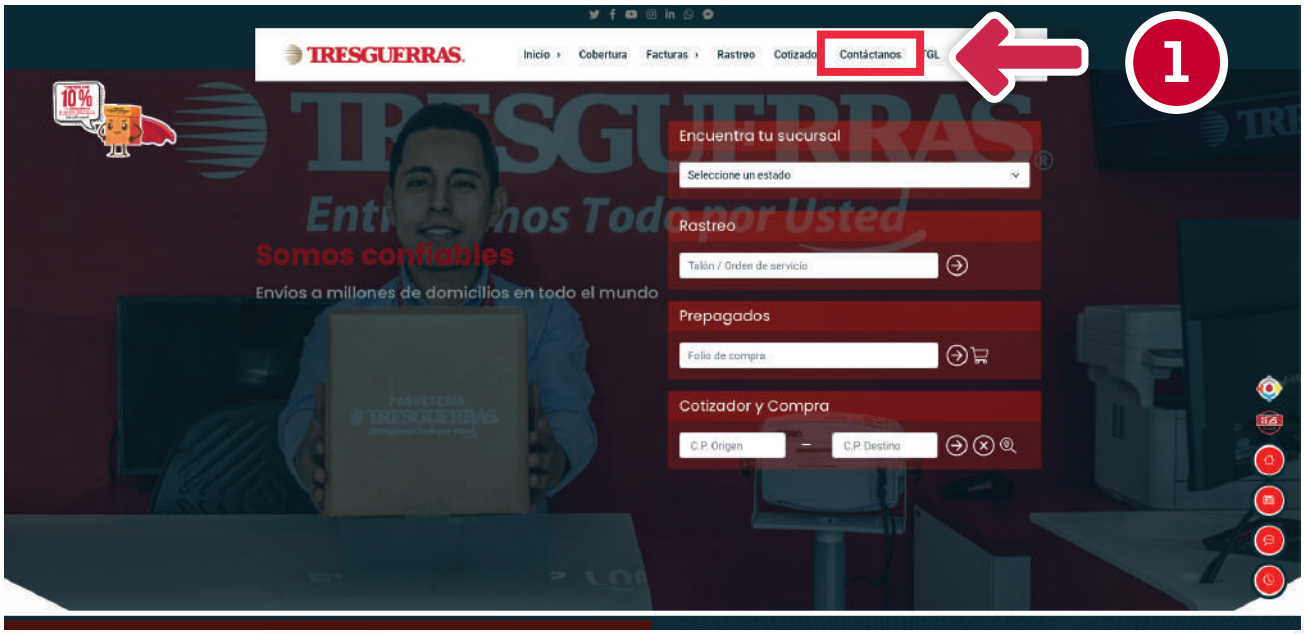
Una QUEJA o Inconformidad es la expresión de la insatisfacción por el servicio brindado.

Proceso para el ingreso de una inconformidad:

1.-Ingresar a la página oficial de Tresguerras
www.tresguerras.com.mx => opción de contáctanos => buzón de sugerencias => Queja
O dar click en:

https://www.tresguerras.com.mx/3G/?queja=1#queremosEscucharte

Da clic en los pasos siguientes:



¿CÓMO REGISTRAR TU QUEJA O INCONFORMIDAD?

2.-Captura la información solicitada y da clic en **enviar.**

Al dar enviar se te proporcionará el folio para el seguimiento correspondiente.

Nota: Si la queja no involucra un numero de guía, favor de seleccionar la opción de sugerencia, llenar todos los datos solicitados y dejar la opción de numero de guía en blanco.

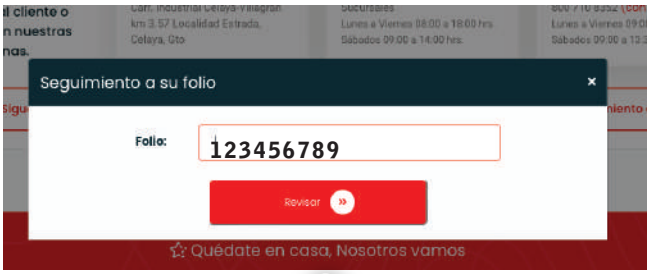
PARA SEGUIMIENTO A SU FOLIO:

Ingresa a **https://www.tresguerras.com.mx/3G/?queja=1#queremosEscucharte**

El tiempo de respuesta es de 3 días hábiles

Da clic en los pasos siguientes:

1



2

Y listo, solo deberás darle seguimiento con su folio

Tu opinión es importante se compartirá un link para la encuesta sobre la atención brindada en el seguimiento a tu queja, comparte tu experiencia.

Para reclamación por daño o faltante de mercancía ingresar a:
(proceso de reclamación) https://www.tresguerras.com.mx/3G/reclamaciones.php

Nota: Se debe tener la evidencia de la anotación de la anomalía al momento de la entrega.