

Dirección: Plaza Luis León Huerta Nº1

CP: 38430, Icod de los Vinos

Tfno.: 922812226



PROCESO PARA REALIZAR QUEJAS Y RECLAMACIONES

La empresa **Municipal de Desarrollo Económico, Empleo, Ocio y Turismo, Icodte, S.A.U** se compromete a proporcionar un servicio de calidad a sus usuarios y atender sus quejas y reclamaciones de manera efectiva. Este procedimiento detalla cómo presentar una queja o reclamación tanto en línea como de forma presencial.

1. Quejas y Reclamaciones en Línea

Para presentar una queja o reclamación en línea, sigue estos pasos:

- a. Accede al sitio web oficial de ICODTESA.
- b. Navega hasta la sección de "Contacto" o "Servicio al Cliente".
- c. Rellena el formulario de quejas y reclamaciones proporcionado, proporcionando la información requerida, como tu nombre, contacto, detalles de la queja, y número de referencia (si aplicable).
- d. Adjunta cualquier evidencia relevante, como documentos, imágenes o capturas de pantalla.
- e. Envía el formulario.
- f. Recibirás una confirmación por correo electrónico con un número de seguimiento.

2. Quejas y Reclamaciones Presenciales

Si prefieres presentar una queja o reclamación de forma presencial, sigue estos pasos:

- a. Dirígete a la oficina de ICODTESA durante las horas de atención al cliente.
- b. Solicita un formulario de quejas y reclamaciones o pide asistencia a un miembro del personal.
- c. Completa el formulario proporcionando los detalles necesarios y cualquier evidencia pertinente.
- d. Entrega el formulario al personal de ICODTESA.
- e. Recibirás un comprobante de recepción con un número de seguimiento.

3. Seguimiento y Resolución

ICODTESA se compromete a investigar y resolver todas las quejas y reclamaciones de manera oportuna. El equipo de atención al cliente revisará tu caso y se comunicará contigo en un plazo razonable para proporcionar una solución o una actualización sobre el estado de la resolución.

4. Notificación

Recibirás notificaciones por correo electrónico o por teléfono en relación con la resolución de tu queja o reclamación. ICODTESA se esforzará por garantizar la satisfacción del cliente y la mejora de sus servicios.

5. Contacto Adicional

Si no estás satisfecho con la resolución proporcionada, puedes contactar a la autoridad reguladora correspondiente o buscar asesoramiento legal.

ICODTESA valora tus comentarios y está comprometido con la mejora continua de sus servicios. Tu queja o reclamación es importante para nosotros y será tratada con la mayor seriedad.