

PROCESO PARA REALIZAR QUEJAS O RECLAMACIONES.

El mecanismo que se utiliza para realizar directamente a la empresa una queja o reclamaciones, se hace a través de los registros de entrada de al empresa presenciales o virtuales a través del registro de entrada del propio Ayuntamiento.

En el primer caso y en la modalidad de presencial, el usuario o ciudadano que quiere realizar la queja se dirige a las oficinas de ICODTESA, en las oficinas de las Casa de los Cáceres y registra una queja o Reclamación el servicio que indica. Posteriormente la empresa comunicará al ciudadano lo ocurrido y corregirá la actuación pertinente.

En el caso de Online, el ciudadano a través del registro de entrada del Ayuntamiento de Icod de los Vinos , registrara documento de queja explicando y motivando la queja o reclamación , pasando esta al departamento correspondiente para que de la explicación oportuna y corrija lo sucedido.