Dirección: C/ La Resbala S/N

CP: 38370, La Matanza de Acentejo

Tfno.: 922579348

PROCESO PARA REALIZAR QUEJAS Y RECLAMACIONES

La empresa ***Municipal Sociedad de Desarrollo de La Matanza de Acentejo, 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 del Exmo. Ayuntamiento de La Matanza de Acentejo.

b. Navega hasta la sección de "Sede electrónica", y selecciona dentro del catálogo de trámites, la opción “Instancia General”

c. Rellena el formulario proporcionado, especificando la información requerida, como tu nombre, contacto, detalles de la queja.

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 la Sociedad De Desarrollo de La Matanza de Acentejo, ubicada en el complejo deportivo, 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 la Sociedad.

e. Recibirás un comprobante de recepción con un número de seguimiento.

3. Seguimiento y Resolución

La Sociedad de Desarrollo de La Matanza de Acentejo, 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. La Sociedad de Desarrollo 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.