

Resumen del Procedimiento de Atención de usuarios de ENDICONTROL S.A.

Este procedimiento describe cómo ENDICONTROL S.A. gestiona las interacciones con clientes y usuarios, incluyendo quejas, apelaciones, denuncias, recomendaciones y felicitaciones. El objetivo es asegurar que todas las inquietudes sean tratadas de manera oportuna y eficiente.

¿Cómo enviar sus comentarios?

Puede enviar sus comentarios a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** lineaetica@endicontrol.com o endicontrol@endicontrol.com
- **Formulario web:** <https://www.endicontrol.com/contacto/>

Recepción y respuesta

Al recibir la denuncia, queja, reclamo o apelación, se le asignará un número de caso y se le informará por correo electrónico. La respuesta con las acciones a tomar se le enviará en un plazo máximo de 15 días hábiles

Tipos de Interacciones:

- **Quejas:** Si tiene una queja sobre un producto o servicio, repórtela a cualquier miembro del personal de ENDICONTROL S.A. o en los canales habilitados.
- **Apelaciones:** Si no está de acuerdo con una decisión o juicio sobre un elemento de inspección, puede apelar. Su apelación será revisada por el equipo técnico.
- **Denuncias:** Si necesita denunciar una situación ilegal, irregular o inconveniente, puede hacerlo a través de los canales mencionados. Su denuncia será analizada y se tomarán las medidas necesarias.
- **Recomendaciones:** Si tiene sugerencias de mejora, puede enviarlas a ENDICONTROL S.A. Sus recomendaciones serán evaluadas por el comité del sistema de gestión y se le dará una respuesta si es necesario.
- **Felicitaciones:** Si desea reconocer el buen trabajo de ENDICONTROL S.A. o de sus colaboradores, puede enviar sus felicitaciones. Estas serán registradas y compartidas con el equipo.

Compromiso de ENDICONTROL S.A.

ENDICONTROL S.A. se compromete a tratar todas las interacciones con los usuarios de manera justa y eficiente, sin importar quién haya realizado el reporte. La empresa busca constantemente mejorar y valora la retroalimentación de los usuarios y clientes.