



CARTA DE TRATO DIGNO

Usuarios y Clientes VECOL S.A.

Estimados clientes y usuarios:

En cumplimiento del Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, VECOL S.A. adopta la presente carta de trato digno, la cual se enmarca en el compromiso de dar un trato digno, respetuoso e igualitario a todas aquellas personas que entablen contacto con nosotros.

A continuación, presentamos los derechos y deberes que deberán guiar la relación entre ustedes y VECOL S.A. Además, se enuncian los canales de atención a través de los cuales pueden comunicarse con nuestra empresa.

Cordialmente,

FELIPE CHALELA ARANGO
Secretario General VECOL S.A.

Canales de atención:



Si desea recibir orientación, asesoría, o radicar alguna petición puede dirigirse a la Avenida El Dorado No. 82-93 en la Ciudad de Bogotá D.C., en la jornada continua de 7:00 a.m. a 4:15 p.m.



Si desea formular peticiones, consultas ó solicitudes, puede comunicarse a Línea Gratuita Veterinaria 01 8000 918320 o la Línea Gratuita Agrícola 01 8000 122437



Pueden consultar información sobre la empresa en nuestro portal de internet que se encuentra activo las 24 horas, en www.vecol.com.co. Además, pueden enviar sus inquietudes al correo electrónico vecol@vecol.com.co



Derechos de los Usuarios/Clientes:

- Ser tratado de manera respetuosa y digna.
- Podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, de manera verbal, escrita o por medio electrónico, y deberá recibir una respuesta oportuna, mediante la cual se resuelva su petición de fondo y de manera clara, precisa y congruente.
- Obtener información sobre productos, los canales de atención, herramientas de comercialización, así como, de aquella información sobre la que se tenga interés, siempre y cuando ésta no goce de reserva legal.
- Recibir productos que cumplan con criterios de calidad, conforme la reglamentación que rige a los laboratorios productores.
- Cualquier otro derecho que esté reconocido en la Constitución o en la Ley, y en los procedimientos de VECOL S.A.

Deberes de los Usuarios/Clientes:

Así como se cuenta con derechos, también se deben cumplir ciertos deberes en las actuaciones ante los trabajadores de VECOL S.A.:

- Cumplir la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en sus actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Dar un trato respetuoso a los trabajadores de VECOL S.A.