

1.7.14. Quejas y/o apelaciones:

Cuando se presenten quejas o apelaciones al servicio estos solo serán recibidos por **CEA INSPECCIONES S.A.S.** a través del correo electrónico comercial@ceainspecciones.com con el asunto “Queja de Servicio” / “Apelación al dictamen N°”, Pagina Web www.ceainspecciones.com o por medio de la línea de atención al cliente: Cali (602) – 6608860 – Móvil: 3183949313 (si la queja o apelación es informada mediante vía telefónica, se le debe informar a la parte interesada que debe realizar una formalización de la misma por escrito).

1.7.13.1 Quejas:

La queja deberá ser emitido únicamente por el Cliente quien canalizará la queja directamente a **CEA INSPECCIONES S.A.S.**, y a quien se le responderá dicha queja

a) El cliente tiene derecho a presentar por escrito o mediante el formato F-CM-07 Formato de Quejas y Apelaciones relacionado en la página web, debidamente sustentadas, quejas relacionadas con las demoras, calidad, o la oportunidad en la prestación del servicio de inspección, y con la atención del personal que realiza las labores de inspección.

b) La Queja del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Descripción de los hechos que dan lugar a la queja o apelación y documentos y/o pruebas que lo soportan.
- Firma del titular o su representante (si actúa por medio de representante, anexar poder o autorización especial).

c) Las quejas serán atendidas por CEA INSPECCIONES S.A.S. en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos anteriormente señalados.

d) Cuando no fuere posible atender la Queja dentro de dicho término, se informará al titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su Queja, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

e) En caso de inconformidad con la respuesta brindada por CEA INSPECCIONES S.A.S., la empresa está abierta a recibir una segunda instancia y ser tratada con imparcialidad y por ningún motivo, debe dar lugar a ninguna acción discriminatoria, cabe resaltar que después de esta instancia; la decisión que se tome será unánime. Si el cliente después de esto sigue inconforme, se le informara su derecho de acudir a los entes de control y vigilancia que correspondan.

f) El responsable de servicio al cliente, actuará de acuerdo con las normas constitucionales, legales e internas, si la queja es anónima y no se aportan pruebas suficientes para poder iniciar el oficio del trámite correspondiente, esta no se admitirá dejando la respectiva constancia y notificando a las partes interesadas los motivos por los cuales no fue aceptada para su tratamiento.

g)) En caso de la decisión tomada por CEA INSPECCIONES S.A.S; no satisfaga al cliente, se le informará su derecho de dar traslado al Ministerio de Minas y Energía - MinMinas, siempre que éste sea identificable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

h) El titular o su representante solamente podrá acudir a los entes de control y vigilancia una vez haya agotado el presente trámite de queja ante **CEA INSPECCIONES S.A.S.**

l) Después de revisada la efectividad de las acciones correctivas, los resultados de la investigación y acciones tomadas para la atención de la queja, se notificará formalmente los resultados y finalización del proceso a quien presente la queja.

1.7.13.2 Apelación:

La apelación deberá ser emitido únicamente por el Cliente quien canalizará dicha apelación directamente a **CEA INSPECCIONES S.A.S.**, a quien se le responderá la apelación y bajo ninguna circunstancia la solicitud de apelación dará lugar a un proceso discriminatorio.

Estos deberán estar sustentados con evidencia objetiva que muestren la falla del servicio prestado por **CEA INSPECCIONES S.A.S.**, a través de su equipo inspector.

a) EL CLIENTE tiene derecho a presentar apelación ante el Organismo de Inspección, la cual debe ser presenta por escrito o mediante el formulario F-CM-07 Formato de Quejas y Apelaciones encontrado en la página web, debidamente sustentada y relacionada con las decisiones tomadas por **CEA INSPECCIONES S.A.S.**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del dictamen. Si transcurridos cinco (5) días hábiles a la notificación de la decisión, no se presenta apelación, se entenderá que la acepta, sin lugar a posteriores reclamaciones.

b) La Apelación del titular deberá contener la siguiente información:

- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
- Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
- Descripción de los hechos que dan lugar a la apelación y documentos y/o pruebas que lo soportan.
- Firma del titular o su representante (si actúa por medio de representante, anexar poder o autorización especial).

c) Una vez recibida la apelación pasara al proceso de validación de la misma para verificar si procede o no; en cualquiera de los casos se le debe informar a la parte interesada; si la apelación no procede, se deben informar los motivos por los cuales no se acepta, o de lo contrario acusar el recibido o el estado de la apelación y realizar el tratamiento de la misma.

d) La investigación de la apelación debe ser realizada por un personal que no haya participado en las actividades que dieron origen a la apelación.

e) Cuando no fuere posible atender la Apelación dentro de dicho término, se informará al titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su apelación, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

f) En caso de inconformidad con la respuesta brindada por **CEA INSPECCIONES S.A.S.**, la empresa está abierta a recibir una segunda instancia y ser tratada con imparcialidad y sin ningún tipo de discriminación, cabe resaltar que después de esta instancia; la decisión que se tome será unánime. Si el cliente después de esto sigue inconforme, se le informara su derecho de acudir a los entes de control y vigilancia que correspondan.

g) En caso de la decisión tomada por **CEA INSPECCIONES S.A.S**; no satisfaga al cliente, se le informará su derecho de dar traslado al Ministerio de Minas y Energía - MinMinas, siempre que éste sea identificable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

h) Una vez recibida la apelación completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "En Gestión" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la apelación sea decidida.

i) El titular o su representante solamente podrá acudir a los entes de control y vigilancia una vez haya agotado el presente trámite de apelación ante **CEA INSPECCIONES S.A.S.**

j) Después de revisada la efectividad de las acciones correctivas, los resultados de la investigación y acciones tomadas para la atención de la apelación, se notificará formalmente los resultados y finalización del proceso a quien presente la apelación.

QUEJAS

1. RECEPCION

- La queja se formulará mediante el diligenciamiento del formulario F-CM-07 Formato de Quejas y Apelaciones que se encuentra disponibles para todas las partes interesadas en la página web, el formulario puede enviarse al correo electrónico comercial@ceainspecciones.com o través de la página web: ceainspecciones.com.
- Como constancia de la recepción, se enviara un correo electrónico acusando el recibido.

2. VALIDACION

- Se procede a validar si la queja está relacionada con las actividades de inspección de la empresa , con el fin de determinar si procede o no, si la queja no procede se le notificara al cliente con la justificación, si la queja procede se iniciara el proceso de investigación y se notificara al cliente.

3. INVESTIGACION

- El personal encargado será el responsable de reunir la mayor cantidad de evidencias e información que permita a darle tratamiento y ayude a la toma de decisiones
- La etapa de investigación de las quejas no podrá exceder los (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se acuse el recibido y radicado de la queja.

4. TRATAMIENTO DE LA QUEJA

- El responsable asignado de atender la queja debe realizar las acciones correctivas
- Después de revisada la efectividad de las acciones correctivas, los resultados de la investigación y acciones tomadas para la atención de la queja, se notificará formalmente los resultados y finalización del proceso a quien presente la apelación.

APELACIONES

1. RECEPCION

- La apelación se formulará mediante el diligenciamiento del formulario F-CM-07 Formato de Quejas y Apelaciones que se encuentra disponibles para todas las partes interesadas en la página web, el formulario puede enviarse al correo electrónico comercial@ceainspecciones.com o través de la página web: ceainspecciones.com.
- Como constancia de la recepción, se enviara un correo electrónico acusando el recibido.

2. VALIDACION

- Se procede a validar si la apelación está relacionada, con la decisión que se tomo en relación de los ítems inspeccionados, con el fin de determinar si procede o no, si la apelación no procede se le notificara al cliente con la justificación, si la apelación procede se iniciara el proceso de investigación y se notificara al cliente.

3. INVESTIGACION

- El personal encargado será el responsable de reunir la mayor cantidad de evidencias e información que permita a darle tratamiento y ayude a la toma de decisiones
- La etapa de investigación de la apelación no podrá exceder los (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se acuse el recibido y radicado de la apelación.

4. TRATAMIENTO DE LA QUEJA

- Se debe asignar al responsable de dar tratamiento a la apelación, el cual no haya participado en las actividades que dieron origen a la apelación, el responsable asignado debe investigar, analizar y realizar las acciones correctivas.
- Después de revisada la efectividad de las acciones correctivas, los resultados de la investigación y acciones tomadas para la atención de la queja, se notificará formalmente los resultados y finalización del proceso a quien presente la apelación.