



1.7.13. 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 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.**
- i) 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.